

LAPORAN
KULIAH KERJA LAPANGAN
AKTIVITAS EKSTERNAL KEHUMASAN di PT PLN (Persero) WILAYAH PAPUA
DAN PAPUA BARAT AREA MANOKWARI



DISUSUN OLEH :
Sukron Muhammad Rizal
130905104
DOSEN PEMBIMBING : Meylani Yo, Ph.D.

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2016

HALAMAN PERSETUJUAN

AKTIVITAS EKSTERNAL HUMAS DI PT PLN (PERSERO) AREA MANOKWARI

Laporan Kuliah Kerja Lapangan ini ditujukan untuk melengkapi syarat kelulusan Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Oleh:

Sukron Muhammad Rizal


130905104

Public Relations

Disetujui

Yogyakarta

Dosen Pembimbing



Meylani Yo, Ph. D.

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Kuliah Kerja Nyata Lapangan ini telah disetujui oleh

Dosen Penguji Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Pada

Hari : Jumat


Tanggal : 02 Desember 2016

Tempat : Ruang Ujian

Disetujui

Yogyakarta, 02 Desember 2016

Penguji 1



Meylani Yo, Ph.D.



**FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Penguji II



Sherly Hindra Negoro, M.I.Kom

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sukron Muhammad Rizal
NPM : 130905104
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Laporan Kuliah Kerja Lapangan yang saya tulis ini, benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya ambil sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terakhir atau dapat dibuktikan Laporan Kuliah Kerja Lapangan ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 02 Desember 2016

Yang membuat pernyataan

The image shows an official stamp from the Faculty of Social and Political Sciences (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik) and a handwritten signature. The stamp includes the text "Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik" and "Yogyakarta". The signature is written in black ink over the stamp.

Sukron Muhammad Rizal

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Karena berkat rahmat dan karunianya yang diberikan kepada penulis, penulis dapat menyelesaikan Iporan Kuliah Kerja Lapangan dengan judul :Aktivitas Eksternal Humas di PT PLN (Persero) Area Manokwari

Dari awal proses Kuliah Kerja Lapangan, dimulai dari penyusunan proposal, penerjunan, hingga penyusunan laporan penulis mendapatkan banyak dukungan baik secara moral maupun dukungan lainnya, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu seperti:

1. Ibu, Adiku Fitri, dan keluarga dirumah. Terima kasih untuk doa yang selalu diberikan kepada penulis selain itu dukungan semangat dan nasehat-nasehat yang membuat penulis menjadi termotivasi untuk menyelesaikan proses Kuliah Kerja Nyata secara maksimal. Terutama terhadap Ibu yang tidak pernah bosan memberi semangat, membangunkan dipagi hari dan menunggu saat pulang aktivitas Kuliah Kerja Lapangan.
2. Ibu Meylani Yo, Ph.D., atau Bu Mey selaku dosen pembimbing selama proses Kuliah Kerja Lapangan dari awal hingga selesai. Dosen yang sabar dalam membimbing penulis, senantiasa memberikan masukan dalam setiap revisi proposal dan laporan serta memberikan ide, ataupun beberapa nasehat sebagai bekal penulis ketika terjun ke lokasi Kuliah Kerja Lapangan. Terima kasih untuk Bu Mey yang telah sabar membimbing dan memberikan masukan yang memotivasi penulis, Tuhan menyertai Bu Mey dan Keluarga.

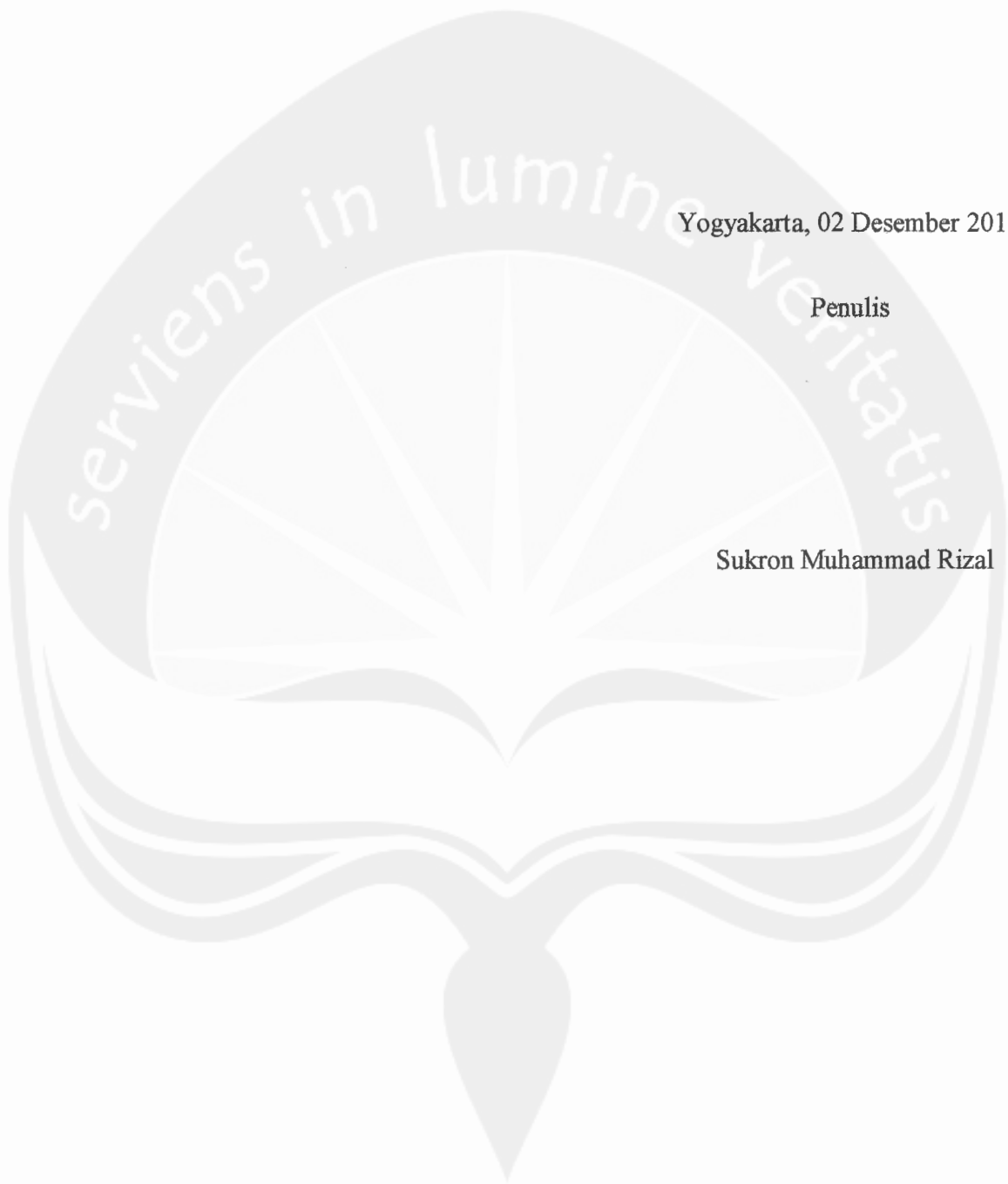
3. Ibu Sherly Hindra Negoro selaku dosen penguji yang telah sabar dan teliti memberikan masukan yang membangun bagi penulis, sehingga penulis dapat lebih memahami dan mengoreksi laporan yang telah disusun.
4. Terima kasih kepada PT PLN (Persero) Area Manokwari yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk bisa melakukan aktivitas Kuliah Kerja Lapangan dan membantu beberapa aktivitas yang terdapat disana. Selain itu terima kasih untuk kesempatan belajar banyak mengenai PLN dan Aktivitas yang ada didalamnya melalui praktek lapangan ataupun praktek-praktek lainnya.
5. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Sukimin, Ibu Evelyn, Pak Adam, Ibu Yakomina, Pak Edowai, dan Bapak Manajer yang telah membantu penulis dari awal mendaftar Kuliah Kerja Lapangan di PLN Area Manokwari, terima kasih juga terhadap bimbingan dan masukan-masukan serta obrolan yang membuat penulis menjadi termotivasi. Terima kasih buat rekan-rekan Mas Yudha, Mas Doni, Mas Irur, Mbak Kiki, Mbak Rigen, Mbak Rosen, Mbak Erna, Mbak Ita, Mbak Sherli, Mbak Ice dan seluruh rekan lainnya, untuk ilmu, pengalaman dan keseruan yang telah diberikan kepada penulis selama proses Kuliah Kerja Lapangan.
6. Teman-teman semua, Cik bella, Yohanita, Michael, Dwi, Alvina, Kak Deta Listiani, Aristo, Krisna, Graha, Nindya, kakak-kakak angkatan 2012. Terima kasih untuk semangat yang telah diberikan dan ditularkan kepada penulis selama proses Kuliah Kerja Lapangan hingga selesai, terima kasih untuk doa dan *sharing* pengalaman yang terus menjadi penyemangat untuk penulis.

Akhir kata penulis berhareap semoga Laporan Kuliah Kerja Lapangan ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis pribadi, PLN Area Manokwari serta dapat menjadi refrensi bagi pihak-pihak yang telah membaca laporan Kuliah Kerja Lapangan ini.

Yogyakarta, 02 Desember 2016

Penulis

Sukron Muhammad Rizal



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Judul	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Orisinalitas	v
Kata Pengantar	vi
Daftar isi	ix
Daftar Gambar	iiix
Daftar Tabel	iiix
Daftar Diagram	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan	5
D. Manfaat	6
E. Kerangka Teori	6
1. Definisi Humas	6
2. Fungsi Humas	8
3. Peran Humas	9
4. Definisi Publik	12
5. Aktivitas Ekestrnal Humas	17
5.1 Hubungan Investor	17
5.2 Hubungan Pemerintah	17
5.3 Hubungan pelanggan	18

5.4 Hubungan Media	19
5.5 Hubungan Komunitas	20

BAB II DESKRIPSI OBJEK KKL22

A. Sekilas Tentang PT PLN (Persero) Area Manokwari	22
B. Lokasi PT PLN (Persero) Area Manokwari	23
C. Wilayah Kerja PT PLN (Persero) Area Manokwari	24
D. Visi dan Misi PT PLN (Persero) Area Manokwari	27
E. Pedoman perilaku PT PLN (Persero) Area Manokwari	28
F. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Area Manokwari	29
G. Arti Logo PT PLN (Persero) Area Manokwari	38
H. Jumlah Pegawai PT PLN (Persero) Area Manokwari	40
I. Pengusahaan dan Kinerja Operasi PT PLN (Persero) Area Manokwari	42

BAB III HASIL PELAKSANAAN DAN ANALISA KULIAH KERJA LAPANGAN

A. Deskripsi Hasil Pelaksanaan KKL.....	46
1. Pengertian Humas di PT PLN (Persero) Area Manokwari	46
2. Publik Menurut PT PLN (Persero) Area Manokwari	47
3. Aktivitas Eksternal Humas di PT PLN (Persero) Area Manokwari.....	50
3.1 Hubungan Pelanggan	58
3.2 Hubungan Media	61
3.3 Hubungan Pemerintah	64
3.4 Hubungan Komunitas.....	67
3.5 Hubungan Investor	69
B. Deskripsi Kerja (Partisipasi Mahasiswa)	70
1. Aktivitas Eksternal Humas	71
1.1 Hubungan Pelanggan	71
1.2 Hubungan Media	73
1.3 Hubungan Pemerintah	76
2. Aktivitas Selain Eksternal Humas	77
C. Analisis Hasil Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan	83
1. Analisis Pengertian Humas di PT PLN (Persero) Area Manokwari	83
2. Analisis Publik di PT PLN (Persero) Area Manokwari	85
3. Analisis Aktivitas Eksternal Humas PT PLN (Persero) Area Manokwari	88

BAB IV PENUTUP	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	106

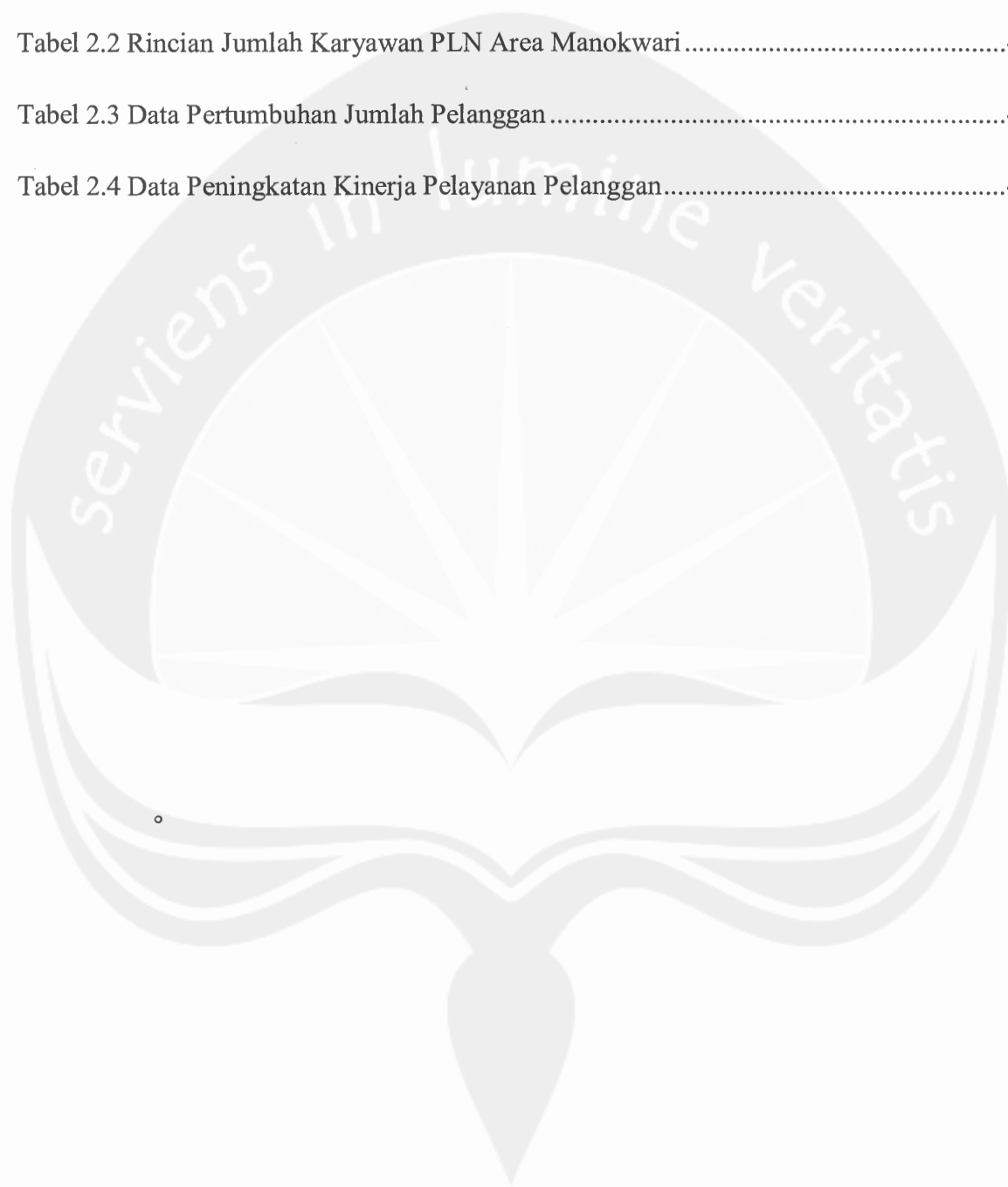


Daftar Gambar

Gambar 2.1 Peta Wilayah Kerja PLN Area Manokwari	23
Gambar 2.2 Peta Wilayah Kerja PLN Area Manokwari	25
Gambar 2.3 Struktur Organisasi	30
Gambar 2.4 Logo PLN	38
Gambar 3.1 COC Mingguan PLN Area Manokwari	52
Gambar 3.2 Rapat Kerja dan Evaluasi	53
Gambar 3.3 <i>Family Ghatering</i> PLN Area Manokwari	54
Gambar 3.4 Penandatanganan Kerjasama dengan Pemda	66
Gambra 3.5 Kerjasama dengan Pemda PEGAF	67
Gambar 3.6 Website surat kabar Media Papua	74
Gambar 3.7 Website surat kabar Cahaya Papua	75
Gambar 3.8 Pemberitaan di Media	76
Gambar 3.9 Contoh <i>newsletter</i> Bulanan.....	78
Gambar 3.10 Senam sehat karyawan	80
Gambar 3.11 Kegiatan <i>Launching</i> Program Papua Terang 2020	81
Gambar 3.12 Kegiatan <i>Launching</i> Program Papua Terang 2020.....	82
Gambar 3.13 kegiatan Penulis menjadi Moderator	82

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Data Rasio Elektrifikasi PLN Area Manokwari	26
Tabel 2.2 Rincian Jumlah Karyawan PLN Area Manokwari	40
Tabel 2.3 Data Pertumbuhan Jumlah Pelanggan	42
Tabel 2.4 Data Peningkatan Kinerja Pelayanan Pelanggan	45



Daftar Diagram

Diagram 2.1 Komposisi Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	40
Diagram 2.2 Komposisi Karyawan Berdasarkan Usia	41
Diagram 2.3 Komposisi Karyawan OS	41
Diagram 2.4 Jumlah Pelanggan Berdasarkan Rayon.....	43
Diagram 2.5 Jumlah Pelanggan Per Tarif.....	44
Halaman 2.6 Jumlah Pelanggan Per Jenis Bayar.....	44

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Public Relations (PR) atau yang lebih dikenal dengan istilah Humas saat ini merupakan sebuah profesi yang cukup berkembang terlebih di Indonesia. Bidang komunikasi dan PR kini menjadi salah satu pendongkrak sektor industri untuk bersaing dalam era globalisasi. Hal Ini disebabkan saat ini sektor industri akan saling bersaing menciptakan *image* positif untuk mendongkrak citra perusahaan dimata *Stakeholdernya*. Menurut Jefkins (1995), mengatakan *Public Relations* merupakan sebuah fungsi khusus manajemen (*specialized management function*), dalam hal ini seorang PR membantu memelihara aturan bermain bersama melalui saluran komunikasi ke dalam dan ke luar, hal ini bertujuan agar tercapainya saling pengertian antara organisasi dengan publiknya. Tugas utama seorang Humas adalah bagaimana mampu menciptakan citra dan reputasi yang baik atau positif bagi sebuah perusahaan (Jefkins, 1995).

Dalam sebuah organisasi idealnya PR terletak pada “leher perusahaan” dimana PR merupakan sebuah jembatan komunikasi dan menjalankan fungsi relasi yang baik antara organisasi dengan publiknya baik publik internal maupun publik eksternal karena publik merupakan aspek penting yang harus dikelola dengan baik untuk keberlangsungan ataupun hidup dan mati sebuah organisasi. Seorang praktisi Humas memiliki fungsi mengembangkan hubungan baik antar lembaga (organisasi) dengan publiknya, internal maupun eksternal dalam rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan

juga partisipasi publik dalam upaya menciptakan iklim pendapat (opini publik) yang menguntungkan organisasi (Kasali, 2000. hal. 15-17).

Terdapat semacam hubungan yang mengikat antara sebuah organisasi dengan publiknya, dan dalam hal ini humas memiliki peran dalam mengusahakan hubungan yang harmonis diantara keduanya. Seperti yang disebutkan Nova (2009) Fungsi humas dalam organisasi harus mampu menjembatani kepentingan keduanya, agar tujuan dari humas yang efektif mampu tercapai dengan baik, yaitu terciptanya hubungan yang selaras antara organisasi dengan publik internal maupun eksternal. Untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publiknya maka diperlukan adanya aktivitas kehumasan yang mampu mencakup seluruh publik dari perusahaan, sehingga memang diperlukan posisi khusus untuk menangani dan mengelola aktivitas ini yaitu posisi Humas (Nova, 2009)

Aktivitas kehumasan sendiri dibagi menjadi dua yaitu aktivitas internal dan juga eksternal. Aktivitas internal Humas biasanya meliputi aktivitas untuk membangun hubungan baik dengan publik internal perusahaan seperti karyawan dengan pihak manajemen dalam hal ini terkait dengan arus komunikasi, kemudian terkait dengan budaya organisasi, nilai-nilai organisasi dan lain sebagainya. Sedangkan aktivitas eksternal Humas merupakan aktivitas dimana tujuannya untuk membangun relasi dengan publik eksternal yang memiliki kepentingan ataupun berkaitan dengan perusahaan seperti misalnya, hubungan dengan pelanggan, hubungan dengan pemerintah, hubungan dengan media dan masih banyak lagi (Yulianita, 2009. hal. 06-08).

PLN, merupakan sebuah perusahaan milik pemerintah yang menyediakan jasa aliran listrik di Indonesia. Sebagai badan usaha milik negara yang berbentuk Perusahaan

Perseroan (Persero), PLN memiliki peran yang sangat besar bagi kelangsungan industri yang ada di Indonesia dan juga menyediakan kebutuhan yang dibutuhkan hampir setiap individu. Sebagai satu-satunya perusahaan penghasil listrik di Indonesia, PLN dapat dibilang tidak memiliki saingan dalam dunia bisnis. Meskipun begitu, sebagai sebuah perusahaan atau organisasi PLN juga harus tetap menjaga hubungan baik dengan seluruh *stakeholder* baik internal maupun eksternal. (sumber: Website PLN WP2B <http://www.pln.co.id/papua/>).

PT PLN (Persero) Wilayah Papua dan Papua Barat (WP2B) Area Manokwari merupakan ujung tombak PLN dalam melayani pelanggan di wilayah Papua dan Papua Barat. Dengan luas wilayah 432.246 km, PT PLN (Persero) Wilayah Papua dan Papua Barat Area Manokwari memiliki visi sebagai perusahaan *public utility* dengan kinerja kelas dunia yang unggul, dan tumbuh kembang, bertumpu pada potensi insani. Sesuai visi tersebut maka komitmen PT PLN (Persero) Wilayah Papua dan Papua Barat Area Manokwari yang sesungguhnya adalah memberikan pelayanan terbaik guna terwujudnya kepuasan pelanggan. Pelayanan dalam mendistribusikan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai, penjualan listrik dan pelayanan pelanggan. PT PLN (Persero) Wilayah Papua dan Papua Barat Area Manokwari memiliki lebih dari 469 ribu pelanggan dengan karakteristik pelanggan yang beragam, mulai golongan rumah tangga, industri, bisnis, pemerintah, sosial, serta pelanggan *very important person* (VIP). Dalam rangka peningkatan pelayanan menuju *world class services* dan sebagai implementasi visi dan misi tersebut, PT PLN (Persero) Wilayah Papua dan Papua Barat Area Manokwari mengeluarkan produk-produk layanan yang berorientasi pada kepedulian dan kepuasan pelanggan (Sumber: Website PLN <http://www.pln.co.id/papua/?p=62>).

PT PLN (Persero) Wilayah Papua dan Papua Barat (WP2B) Area Manokwari terus berupaya melakukan keandalan pasokan tenaga listriknya kepada pelanggan. Salah satu caranya, dengan melakukan pengecekan dan pemeliharaan secara rutin di semua mesin pembangkit Listrik. Dalam mencapai tujuan atau visi perusahaan PT PLN (Persero) Wilayah Papua dan Papua Barat (WP2B) Area Manokwari terus meningkatkan tata kelola dan performa perusahaan salah satunya dengan menjalin kerjasama dengan beberapa lembaga-lembaga baik swasta ataupun pemerintahan. Aktivitas kerjasama ini tentunya dikelola juga oleh bagian Humas. Kemudian PLN Area Manokwari Papua Barat juga telah menandatangani kerjasama dengan salah satu perusahaan pabrik semen asing yang berada di Manokwari Papua Barat yaitu PT SDIC Papua Cemen Indonesia, kerjasama yang terjalin yaitu jual beli kelebihan tenaga listrik (*excess power*) sebesar 10 MW. Dengan adanya jual beli *excess power* ini, maka kebutuhan energi listrik di kota Manokwari yang merupakan Ibu Kota Provinsi Papua Barat akan semakin terpenuhi. Sebagai gambaran bahwa daya mampu pembangkit listrik di sistem Manokwari saat ini sebesar 17,5 MW (semuanya menggunakan mesin diesel), dengan beban puncak 16,8 MW. (<http://www.pln.co.id/blog/pln-papua-dan-papua-barat-beli-listrik-excess-power-10-mw/>).

Selain itu walaupun milik pemerintah namun PT PT PLN (Persero) Wilayah Papua dan Papua Barat (WP2B) Area Manokwari juga melakukan koordinasi ataupun tetap menjalin relasi yang baik dengan beberapa instansi atau lembaga pemerintah terkait seperti, bekerjasama dengan BPK (Badan Pemeriksa Keuangan) untuk memastikan akuntabilitas transaksi keuangan yang ada di PLN. Relasi dengan pemerintah ini juga perlu adanya peran Humas dalam menjalankan ataupun berkomunikasi agar saling

tercipta hubungan yang baik dan saling menguntungkan (Laporan Tahunan PT PLN, 2012).

Pada Kuliah Kerja Lapangan ini penulis fokus membahas lebih dalam mengenai aktivitas eksternal PR di sebuah PT PLN (Persero) Wilayah Papua dan Papua Barat, dikarenakan berdasarkan identifikasi awal penulis mendapatkan beberapa data dan keterangan bahwa aktivitas kehumasan yang dijalankan lebih pada aktivitas eksternal. Agar mampu mempertahankan hubungan yang bersifat menguntungkan diantara organisasi dengan publik, seorang Humas perlu untuk melakukan serangkaian aktivitas kehumasan. Aktivitas Kehumasan merupakan serangkaian kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi kepada setiap publiknya sehingga memunculkan *mutual understanding*, dan hubungan positif secara jangka panjang. Selain itu penulis disini juga tertarik untuk dapat mempelajari lebih dalam lagi aktivitas kehumasan di PLN (Persero) Wilayah Papua dan Papua Barat Area Manokwari sebagai perusahaan penyedia listrik untuk hampir seluruh wilayah yang ada di Papua Barat.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana aktivitas eksternal Humas di PT PLN (Persero) Wilayah Papua dan Papua Barat Area Manokwari?

C. Tujuan

Mengetahui aktivitas eksternal Humas di PT PLN (Persero) Wilayah Papua dan Papua Barat Area Manokwari.

D. Manfaat

1. Manfaat Akademis

Sumbangsih bagi program studi Ilmu Komunikasi, khususnya dibidang *public relations* dengan memperkaya studi-studi mengenai aktivitas eksternal *public relations*.

2. Manfaat Praktis

Memberikan pengalaman langsung kepada penulis mengenai aktivitas eksternal Kehumasan di dunia kerja sebenarnya.

Menjadi bahan masukan, saran dan rekomendasi bagi PT PLN (Persero) Wilayah Papua dan Papua Barat Area Manokwari mengenai aktivitas Kehumasan.

E. Kerangka Teori

1. Definisi *Public Relations*

Pengertian *Public Relations* Menurut Cutlip, Center dan Broom dalam bukunya *Effective Public Relations* (2006, hal. 6) menyatakan bahwa *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. Berdasarkan penjelasan diatas bahwa fungsi manajemen yang dijalankan oleh seorang PR merupakan satu aspek penting demi terjalinya sebuah relasi yang baik antara organisasi dengan publiknya. Pengertian lain juga menambahkan menurut Rex Harlow (dalam Wilcox & Cameron, 2009, hal. 5), pelopor pengajar PR yang juga menjadi pendiri dari *Public Relations Society of America* (PRSA), menyebutkan definisi PR sebagai :

PR merupakan fungsi manajemen khusus yang membantu membangun dan mempertahankan komunikasi, pemahaman, penerimaan, dan kerjasama antara organisasi dan publiknya; termasuk manajemen mengenai masalah atau isu-isu; membantu manajemen untuk selalu diinformasikan dan bersikap responsif terhadap opini publik; mendefinisikan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan umum; membantu manajemen mengikuti perkembangan dan bertindak efektif dalam memanfaatkan perubahan, berfungsi sebagai sistem peringatan dini untuk membantu mengantisipasi tren saat ini; dan menggunakan penelitian dan teknik komunikasi yang etis sebagai alat utamanya.

Pengertian lain terkait dengan *Public Relations* juga coba dijelaskan oleh Jefkins (1995, hal. 4) PR didefinisikan sebagai sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.

Selain itu ada pula pengertian yang *Public Relations* menurut (Kriyantono, 2008. hal. 4) PR atau di Indonesia biasa disebut sebagai Hubungan Masyarakat (Humas) merupakan proses komunikasi dua arah antara organisasi dengan publiknya guna mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan cara meningkatkan aktivitas kerja sama dan pemenuhan kepentingan kedua belah pihak.

Berdasarkan berbagai definisi mengenai *Publik Relations* diatas dapat dikatakan bahwa seorang *Public Relations* dalam sebuah organisasi memiliki posisi yang cukup penting karena PR tidak hanya memiliki fungsi manajemen saja akan tetapi PR juga memiliki fungsi untuk bisa membangun dan membina relasi dengan seluruh publiknya, dan yang tidak kalah penting yaitu PR bertanggung jawab atas kegiatan komunikasi yang dilakukan perusahaan baik internal maupun eksternal.

2. Fungsi *Public Relations*

Menurut Edward L. Bernay (dalam Ruslan, 1998. hal. 19) *public relations* setidaknya memiliki tiga fungsi utama, yaitu:

- a. Memberikan penerangan kepada masyarakat.
- b. Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
- c. Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

Berdasarkan pemaparan definisi dan fungsi *public relations*, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa humas memiliki proses dan fungsi manajemen, yaitu menunjukkan kegiatan tertentu (*action*); kegiatan yang jelas (*activities*), adanya perbedaan khas dengan kegiatan lain (*different*); terdapat suatu kepentingan tertentu (*important*); adanya kepentingan bersama (*common interest*).

Pendapat lain terkait fungsi PR menurut Kriyantono (2008, hal. 18) mengatakan bahwa secara garis besar terdapat tiga fungsi PR ialah sebagai berikut :

- a. Memelihara komunikasi yang harmonis antara perusahaan dengan publiknya (*maintain good communication*).
- b. Melayani kepentingan publik dengan baik (*serve public's interest*).
- c. Memelihara perilaku dan moralitas perusahaan dengan baik (*maintain good morals and manners*).

Selain itu, Cutlip & Centre (dalam Ruslan, 1998 hal. 20) merumuskan setidaknya lima fungsi *public relations*, yaitu sebagai berikut:

- a. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga atau organisasi)
- b. Membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publiknya, sebagai khalayak sasarannya.
- c. Mengidentifikasi yang menyangkut opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap organisasi yang diwakilinya, atau sebaliknya.
- d. Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbangsih saran kepada pimpinan manajemen untuk tujuan bersama.
- e. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari organisasi kepada publik maupun sebaliknya demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

Selain itu Humas juga memiliki peranan dalam sebuah organisasi. Peran seorang Humas meliputi serangkaian aktivitas. Menurut Ruslan (1998, hal. 21) setidaknya, Humas memiliki peran yang diharapkan menjadi mata, telinga serta tangan kanan bagi top manajemen sebuah organisasi yang ruang lingkungnya meliputi dua garis besar aktivitas, yaitu membina hubungan kedalam (publik internal) dan hubungan keluar (publik eksternal).

3. Peran *Public Relations*

Menurut Cutlip, Center, & Broom, 2006, dalam bukunya yang berjudul "*Effective Public Relations*" Mengatakan bahwa seorang PR memiliki 4 (empat) peran utama dalam praktik yang dilakukan di sebuah organisasi.

a. Teknisi Komunikasi

Pada ranah ini seorang PR menjadi teknisi komunikasi artinya, praktisi PR yang melaksanakan peran ini maka mereka tidak dilibatkan sebagai manajemen saat mendefinisikan problem dan memilih sebuah solusi, namun mereka melakukan komunikasi untuk mengimplementasikan program, menulis dan mengedit, *newsletter* karyawan, menulis *newsrelease*, mengembangkan Web dan menangani kontak media.

b. *Expert Prescriber*

Seorang praktisi PR yang berada dalam peran ini mereka berada pada tataran manajemen dimana mereka beroperasi sebagai praktisi pakar yang bertugas mendefinisikan sebuah problem, mengembangkan program, dan bertanggungjawab penuh atas proses implementasi dari setiap program.

c. Fasilitator Komunikasi

PR sebagai fasilitator komunikasi adalah sebagai seorang pendengar dan perantara komunikasi. Praktisi yang berada dalam ranah ini bertindak sebagai seorang perantara, *interpreter*, ataupun mediator antara organisasi dan publiknya.

d. Fasilitator Pemecah Masalah

Praktisi yang memiliki peran ini maka mereka akan berkolaborasi dengan pihak manajemen atau manajer lain untuk mendefinisikan sebuah masalah dan mencari solusi atau jalan keluar untuk masalah tersebut. Dimana mereka juga menjadi bagian dari tim perencanaan strategis dalam sebuah organisasi.

Sedangkan menurut pendapat lain yang dikemukakan oleh Roesady Ruslan, 1999, dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi* mengatakan bahwa peranan PR dalam manajemen perusahaan adalah sebagai berikut:

a. *Communicator*

Seorang PR memiliki kemampuan sebagai seorang komunikator secara langsung maupun tidak langsung, melalui media cetak maupun, elektronik dan lisan (*spoke person*). Seorang PR juga memiliki peran sebagai seorang mediator dan jembatan komunikasi dalam manajemen perusahaan seperti komunikasi vertikal, horizontal, dan eksternal.

b. *Relationship*

Merupakan kemampuan seorang PR dalam membangun hubungan yang positif antara organisasi dengan publiknya baik publik internal atau publik eksternal. Relasi yang baik kemudian dapat diciptakan melalui saling pengertian, kepercayaan, dukungan, kerja sama, dan juga toleransi antara kedua belah pihak tersebut.

c. *Back Up Manajemen*

Seorang PR terkadang melaksanakan dan menjalankan kegiatan lain dalam sebuah organisasi seperti bagian manajemen promosi, pemasaran, operasional, personalia, dan lain sebagainya untuk mencapai tujuan bersama sebuah organisasi.

Dari penjelasan diatas mengenai peran dan juga fungsi seorang PR dalam sebuah organisasi maka dapat dikatakan bahwa peran PR di perusahaan yang utama yaitu terkait dengan komunikasi organisasi, namun demikian tidak dapat dipungkiri

peran PR di setiap organisasi berbeda-beda satu dengan yang lain, hal ini juga tergantung pada posisi PR dalam sebuah organisasi atau juga terdapat kemungkinan bahwa seorang PR diperusahaan harus mampu untuk menjalankan peran ganda atau lebih dari satu peran. Salah satu peran Fungsi dan Peran PR adalah *Relationship*, yaitu menjalin dan membangun relasi dengan publik baik publik internal dan publik eksternal.

4. Definisi Publik

Publik dalam sebuah organisasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu Publik Internal dan Publik Eksternal. Publik internal adalah orang-orang yang berada dalam suatu organisasi, misalnya karyawan dari mulai *Top Manajemen*, *Midle Manajemen*, hingga *Low Manajemen*. Sedangkan Publik eksternal adalah orang-orang yang berada di luar organisasi yang ada hubungannya dan diharapkan ada hubungannya dengan organisasi tersebut (Rumanti, 2002. hal. 34).

Menurut Cutlip, Center, & Broom (2006. hal. 2) publik ialah orang-orang atau kelompok orang yang terlibat atau saling tergantung satu sama lain dengan organisasi. Menurut pendapat lain Publik merupakan kelompok-kelompok penting bagi organisasi, dan umumnya publik juga didefinisikan sebagai relasi organisasi, seperti media massa, karyawan, pemerintah, tokoh masyarakat, analis keuangan, dan lain-lain (Lattimore et al, 2009. hal. 6). Setiap organisasi memiliki publik yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain, keberadaan publik dalam sebuah organisasi sangatlah penting karena dapat berpengaruh pada keberlangsungan hidup sebuah perusahaan atau organisasi.

Menurut Stanley J. Baran (2004. hal. 357) mengatakan bahwa praktisi PR berinteraksi dengan ketujuh kategori publik sebagai berikut :

a. *Employees*

Para karyawan di dalam sebuah organisasi merupakan sumber hidup dan keluarga organisasi.

b. *Stockholders*

Jika organisasi atau perusahaan tersebut merupakan perusahaan terbuka, maka para pemegang saham merupakan pemilik dari organisasi tersebut.

c. *Communities*

Suatu organisasi pasti memiliki “tetangga” di mana mereka beroperasi. Tetangga yang dimaksud ialah masyarakat yang berada di sekitar tempat organisasi tersebut beroperasi dan organisasi perlu memperlakukan para komunitas ini dengan rasa persahabatan dan saling mendukung.

d. *Media*

Sangat sedikit penyampaian pesan dari organisasi terhadap berbagai publiknya dapat terjadi tanpa adanya kepercayaan dan *goodwill* dari para profesional di media massa. Serangkaian aktivitas pers, *briefing*, dan memfasilitasi akses untuk membuat berita organisasi itulah yang membangun kepercayaan dan *goodwill* tersebut.

e. *Government*

Pemerintah merupakan “suara masyarakat” sehingga pemerintah perlu diperhatikan oleh setiap organisasi yang berhubungan dengan publik. Oleh karena

itu, organisasi harus membangun dan mempertahankan *goodwill* dan kepercayaan dari pemerintah.

f. *Investment community*

Perusahaan berada di bawah pengawasan konstan dari orang-orang yang menginvestasikan uang mereka sendiri, menginvestasikan uang orang lain, dan merekomendasikan atas sebuah investasi. Nilai-nilai bisnis dan kemampuannya untuk tumbuh merupakan perhatian dan kepercayaan *investment community* terhadap organisasi.

g. *Customers*

Para konsumen membayar tagihan mereka kepada perusahaan melalui pembelian produk atau jasa perusahaan. *Goodwill* mereka sangat berharga bagi organisasi/perusahaan.

5. Aktivitas *Public relations*

a. Aktivitas Internal

Menurut Ruslan (1998. hal. 21) membina hubungan ke dalam (publik internal) adalah publik yang menjadi bagian dari unit/badan/perusahaan atau organisasi itu sendiri. *Public relations* harus mampu mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menimbulkan gambaran negatif di dalam masyarakat, sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi.

1). Hubungan Karyawan

Menurut Hasibuan (hubungan karyawan) karyawan adalah orang yang menjual jasa (pikiran dan tenaga) dan mendapatkan upah yang besarnya telah

ditetapkan terlebih dahulu. Mereka memiliki kewajiban dan bersifat terikat untuk dapat mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan memiliki hak untuk memperoleh kompensasi (upah) sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan. Karyawan sendiri didalam sebuah perusahaan memiliki posisi sebagai karyawan manajerial dan karyawan operasional. Dalam *public relations* sendiri dikenal yang namanya hubungan karyawan. Hubungan karyawan yaitu mengatur dan memelihara hubungan dengan karyawan dengan cara menciptakan komunikasi internal yang efektif, dengan tujuan agar tercipta kesetiaan dan komitmen karyawan terhadap organisasi sehingga kelangsungan hidup organisasi terjaga. Menurut Yulianita (2009, hal. 59) hubungan karyawan adalah kegiatan *public relations* untuk memelihara hubungan, khususnya antara manajemen dengan karyawannya. Karyawan merupakan salah satu hubungan yang terpenting didalam sebuah organisasi/perusahaan untuk dijalankan karena kinerja karyawan di dalam organisasi secara tidak langsung juga akan menentukan performa organisasi dan kemampuannya dalam mencapai tujuan. Beberapa hal yang biasa dilakukan di dalam hubungan karyawan (Ruslan, 1998, hal. 257-258) antara lain:

(a). Program Pendidikan dan Pelatihan

Program pendidikan dan pelatihan dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja dan keterampilan (*skill*) karyawan, dan kualitas maupun kuantitas pemberian jasa pelayanan.

(b). Program Motivasi Kerja Berprestasi

Program ini dikenal dengan istilah *achievement motivation training* (AMT). Pada pelatihan ini diharapkan dapat mempertemukan

antara motivasi dan prestasi kerja serta disiplin karyawan dengan harapan-harapan atau keinginan dari pihak perusahaan dalam mencapai produktivitas yang tinggi.

(c). Program Penghargaan

Program Penghargaan adalah upaya pihak perusahaan (pimpinan) memberikan suatu penghargaan kepada para karyawan, baik yang berprestasi kerja maupun lama masa pengabdian kepada perusahaan. Penghargaan sendiri dilakukan dengan tujuan untuk menciptakan loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

(d). Program Secara Khusus (*Special Event*)

Program secara khusus dirancang diluar bidang pekerjaan sehari-hari seperti hari perayaan ulang tahun perusahaan, kegiatan keagamaan, olahraga dan sebagainya. Program kegiatan ini dilakukan dengan dihadiri oleh pimpinan dan semua karyawannya. Kegiatan ini bertujuan untuk menumbuhkan rasa keakraban bersama diantara sesama karyawan dan pimpinan.

(e). Program Media Komunikasi Internal

Membentuk media komunikasi internal melalui buletin, *news release* (majalah dinding) dan majalah perusahaan yang berisikan pesan, informasi dan berita yang berkaitan dengan kegiatan antar karyawan atau perusahaan dan pimpinan.

b. Aktivitas Eksternal

Ruslan (1998. hal. 21) mengatakan bahwa membina hubungan keluar (publik eksternal) adalah mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran yang positif publik terhadap lembaga yang diwakilinya.

1). Hubungan Investor

Cutlip (2009. hal. 25) mengatakan bahwa hubungan investor adalah bagian dari PR dalam perusahaan korporat yang membangun dan menjaga hubungan yang bermanfaat dan saling menguntungkan dengan *shareholder* dan pihak lain di dalam komunitas keuangan dalam rangka memaksimalkan nilai pasar.

Sedangkan menurut Lattimore, Baskin dkk (2010, hal. 335) strategi yang tersedia untuk diimplementasikan adalah pertemuan personal, arsip keuangan (korespondensi, laporan empat bulanan dan laporan tahunan, dan perkembangan dividen), rilis keuangan dan pertemuan tahunan. Selain itu, hubungan investor juga dapat dilakukan dengan memaparkan laporan tahunan melalui pertemuan para pemegang saham perusahaan.

2). Hubungan Pemerintah

PR memiliki peran yang penting dalam menjalin dan membina hubungan dengan pemerintah. Menurut Kasali sendiri (2000, hal. 115) bahwa hubungan pemerintah adalah salah satu bagian khusus dari PR yang berfungsi membangun dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan dengan pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. PR juga berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi stabilitas dan keamanan

politik untuk membantu pemerintah dalam mewujudkan program pembangunan nasional.

3). Hubungan Pelanggan

Hubungan pelanggan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk menjalin hubungan baik dengan pelanggan atau konsumen, kepuasan dan loyalitas dijaga melalui komunikasi langsung ataupun melalui media (Hardiman, 2006. hal. 30). Pelanggan sendiri dapat didefinisikan sebagai masyarakat yang memiliki kebutuhan barang dan jasa, sehingga memiliki potensi untuk membeli (Yoeti, 2006. hal. 11). Hal ini yang mengharuskan PR untuk dapat membangun dan memelihara hubungan dengan pelanggan dan calon pelanggan potensial agar tercipta hubungan yang saling menguntungkan. Hal ini sesuai tujuan dari hubungan pelanggan menurut Seitel (2001. hal. 455) yaitu adalah untuk mempertahankan pelanggan lama, menarik pelanggan baru, memudahkan penanganan keluhan pelanggan, dan mengurangi biaya.

Menurut Ruslan (2002. hal. 272) ada beberapa aktivitas yang dapat dilakukan seorang PR dalam hubungan pelanggan, yaitu:

- (a). Melaksanakan pelayanan yang unggul meliputi pelayanan prima dan penanganan keluhan.
- (b). Melakukan hubungan yang baik dengan pelanggan meliputi publikasi informasi dan pemberian penghargaan (*reward*) kepada pelanggan.

4). Hubungan Media

Media dapat didefinisikan sebagai sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak (Cangara, 2006. hal. 119). Agar dapat menjalin hubungan yang baik dengan media, maka PR sebuah perusahaan harus mampu untuk dapat merencanakan serangkaian cara agar mampu mendukung pencapaian tujuan sebuah perusahaan.

Jefkins (dalam Soemirat, 2010. hal. 122) mengatakan bahwa hubungan media adalah hubungan yang saling terjalin antara organisasi dengan media. Sebagai usaha untuk mencari publikasi atau penyiaran yang maksimum atau suatu pesan atau informasi *public relations* dalam rangka menciptakan pengetahuan dan pemahaman bagi khalayak dari organisasi perusahaan yang bersangkutan. Iriantara, (2006. hal. 84) mengatakan bahwa *media relations* adalah publisitas. Publisitas sendiri berarti mengkomunikasikan pesan suatu perusahaan tanpa memerlukan biaya penggunaan ruang atau waktu. Hubungan media yang dilakukan oleh PR perusahaan memiliki benefit yang sifatnya timbal balik bagi media maupun perusahaan. Iriantara, (2006. hal. 13) mengatakan bahwa *media relations* untuk membina hubungan media komunikasi agar dapat melakukan publisitas atau merespon kepentingan media terhadap organisasi. Sehingga manfaat yang didapatkan oleh organisasi adalah publisitas, sedangkan kegiatan yang bisa menopang publisitas adalah merespon kepentingan media.

Ada beberapa aktivitas yang dapat dilakukan menurut Ruslan (1998, hal. 174-181), yaitu sebagai berikut:

- (a) Konferensi Pers atau jumpa pers, yaitu suatu pertemuan khusus dengan pihak pers yang bersifat resmi yang diselenggarakan oleh PR yang sekaligus bertindak sebagai narasumber dalam upaya menjelaskan permasalahan atau kejadian yang sedang terjadi, peristiwa atau kegiatan penting yang sedang dihadapi atau sudah dilakukan oleh perusahaan.
- (b) Wisata Pers, yaitu dengan mengajak wartawan dan berbagai media massa yang telah dikenal baik untuk mengikuti perjalanan pejabat atau pimpinan perusahaan ke luar kota selama lebih dari sehari, untuk meliput secara langsung mengenai perjalanan atau kegiatan yang dilakukan oleh pejabat atau perusahaan tersebut.
- (c) Resepsi Pers, yaitu dengan mengundang wartawan dalam sebuah resepsi atau acara baik formal maupun informal yang sengaja diadakan untuk para pemburu berita. Tujuan dari acara ini adalah untuk meningkatkan hubungan yang lebih erat antara kedua belah pihak, walaupun bisa saja pada kesempatan itu perusahaan atau PR menyisipkan pemberian keterangan persnya. Acara yang diadakan biasanya diluar tugas fungsionalnya masing-masing seperti berbuka puasa bersama, tahun baru dan natal bersama, acara olahraga bersama, atau sekedar makan siang dan malam bersama yang dilanjutkan dengan acara hiburan.
- (d) Taklimat Pers, yaitu suatu bentuk jumpa pers resmi yang diselenggarakan secara periodik pada awal/akhir bulan atau tahunan oleh pihak PR dan pejabat tinggi instansi yang bersangkutan. Pertemuan ini mirip dengan diskusi atau

dialog, saling memberi masukan atau informasi yang cukup penting bagi kedua belah pihak.

5). Hubungan Komunitas

Perusahaan selalu memiliki dampak terhadap lingkungan dimana ia berdiri. Tidak hanya secara geografis, perusahaan juga memiliki dampak secara psikologis. Komunitas menurut Jefkins, dapat didefinisikan sebagai orang-orang yang tinggal di sekitar wilayah operasi suatu organisasi. Hubungan komunitas sendiri dalam Hardiman (2006, hal. 21) memiliki tujuan untuk meningkatkan kegiatan yang saling menguntungkan antara organisasi dengan komunitas.

Agar mampu menjalin hubungan yang baik dan berkesinambungan dengan komunitas, perusahaan merancang serangkaian strategi dan program yang juga bertujuan sebagai pemberdayaan komunitas dan sebagai bentuk kepedulian terhadap lingkungan. Hal ini yang kemudian diimplementasikan melalui *Corporate Social Responsibility (CSR)*.

Bush (2007, hal. 29) menyatakan bahwa CSR meliputi isu-isu seperti pendidikan, isu kesehatan (seperti HIV/AIDS, hipertensi, diabetes, dan penyakit jantung), lapangan kerja, keberagaman dalam hal rekrutmen dan referensi karyawan, serta pengembangan ekonomi.

BAB II

DESKRIPSI PERUSAHAAN

A. Sekilas Tentang PT PLN (Persero) Area Manokwari

PT PLN (Persero) Area Manokwari merupakan perusahaan milik negara yang mengelola sistem kelistrikan yang terdapat di Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat. PLN Area Manokwari merupakan ujung tombak PLN dimana hampir seluruh sistem kelistrikan yang terdapat Provinsi Papua Barat dikelola langsung oleh PLN Area Manokwari. Secara struktur perusahaan PT PLN Area Manokwari berada dibawah PT PLN Wilayah Papua dan Papua Barat (WP2B) yang kantornya berada di Jayapura Provinsi Papua, PT PLN Area Manokwari fokus mengelola sistem kelistrikan yang ada diseluruh Kabupaten Manokwari dan hampir seluruh daerah yang terdapat di Provinsi Papua barat, sedangkan untuk wilayah Papua dikelola oleh PLN Wilayah dan Area Jayapura. *(Sumber: Arsip pribadi PLN Area Manokwari)*

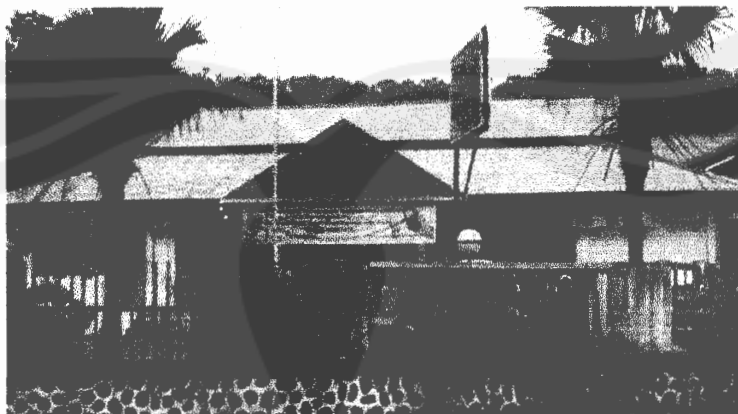
Bambang Hingga tahun 2016 PT PLN WP2B total telah menangani 10 dari provinsi Papua dan Papua Barat dengan luas wilayah mencapai 82, 183 Km² . Menurut sejarah berdirinya PT PLN Area Manokwari dulunya masih berstatus ranting dibawah PLN Cabang Biak, kemudian resmi berstatus ebagai kantor Cabang/area pada tahun 1985 dengan Manajer Cabang pertama adalah Ir. Setiawan. Pada saat awal berstatus kantor area, PLN Area Manokwari hanya memiliki sekitar 3500 pelanggan saja dan beban puncak baru mencapai 1.050 KW dengan hanya membawahi Rayon Nabire saja. Pada tahun 2005 untuk semakin memperluas wilayah kerja maka terbentuklah kantor atau pusat listrik di beberapa daerah kecil di Manokwari seperti Rayon Prafi dan yang paling baru tahun 2015 terbentuklah Rayon Bintuni.

PT PLN (Persero) Area Manokwari memiliki sebuah komitmen sesuai dengan Visinya adalah memberikan satu pelayanan terbaik guna terwujudnya kebutuhan dan kepuasan bagi pelanggan. pelayanan dalam mendistribusikan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai, penjualan listrik dan pelayanan terhadap pelanggan. untuk merealisasikan hal tersebut maka PLN Area Manokwari membentuk 3 unsur pelaksana untuk membantu mengendalikan pendistribusian aliran listrik yaitu ada 3 Rayon seperti yang telah disebutkan diatas yang tersebar pada 5 Kabupaten di Provinsi Papua Barat dan Provinsi Papua serta satu unit Pusat Listrik. *(Sumber: Arsip pribadi PLN Area Manokwari)*

B. Lokasi Perusahaan

Kantor PT PLN (Persero) Area Manokwari berada di kota Kabupetan Manokwari tepatnya berada di Jalan Bandung No 02 Manokwari Provinsi Papua Barat.

Gambar 2.1 Kantor PLN Area Manokwari



Sumber: Dokumentasi Pribadi PLN Area Manokwari

C. Wilayah kerja

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya bahwa, PT PLN Area Manokwari memiliki wilayah kerja menangani hampir diseluruh daerah yang terdapat di provinsi Papua Barat dari mulai Kabupaten Manokwari sendiri, daerah-daerah pariwisata yang berupa pulau-pulau, sampai kabupaten-kabupaten baru hasil pemekaran di Papua Barat. Maka dari itu untuk mempermudah jangkauan ke daerah-daerah yang secara letak geografis cukup jauh maka ada yang namanya Rayon di beberapa daerah yang telah dibentuk, Rayon ini berfungsi untuk membantu pengelolaan listrik di beberapa daerah seperti berikut:

PLN Area Manokwari yang selain memiliki area pelayanan tersendiri yaitu :

Rayon Kota Manokwari yang mencakup 2 Kabupaten :

- Kabupaten Manokwari (Luas Wilayah 30.250 km²)
- Kabupaten Teluk Wondama (Luas Wilayah 3.960 km²)

Juga membawahi 3 Rayon dan 1 Unit Pusat Listrik yaitu :

Rayon Nabire yang mencakup 4 Kabupaten :

- Kabupaten Nabire (Luas Wilayah 11.113 km²)
- Kabupaten Paniai (Luas Wilayah 6.525 km²)
- Kabupaten Dogiyai (Luas Wilayah 4.237 km²)
- Kabupaten Deiyai (Luas Wilayah 537 km²)

Rayon Prafi yang mencakup 2 Kabupaten :

- Kabupaten Manokwari (Luas Wilayah 970 km²)
- Kabupaten Manokwari Selatan (Luas Wilayah 3.750 km²)

Tujuan dibentuknya kantor-kantor pelayanan tersebut selain karena memang telah menjadi *standart* dari PLN pusat, hal ini juga tentunya semakin mempermudah PLN Area Manokwari dalam bekerja mendistribusikan listrik kepada pelanggan, bahkan target hingga tahun 2020 PLN WP2B ingin agar seluruh masyarakat, desa-desa yang ada di seluruh Papua dan Papua Barat dapat menikmati listrik secara menyeluruh.

WILAYAH KERJA PT (PLN) Area Manokwari

AREA MANOKWARI

1. KAYON MABIRE
2. KAYON PARI
3. KAYON BINTUNI

KAD. MANSEL
PLTD RANSOL
JMW 400 KVA
BP. 350 KVA

MANOKWARI KOTA

Sistem Manokwari :
Dua Drued : 15.000 KVA
Dua Micro Hydro : 820 KW
BP : 15.040 KVA

KAYON BINTUNI

Sistem Bintuni :
Dua Drued : 2.000 KVA
Sisa Daya Power BP : 3.300 KVA

MAB. WONDAMA
JMW 2.5 KVA
PENGAL BETERPAT

KAYON MABIRE

Sistem Mabire :
Dua : 14.700 KVA
BP : 15.650 KVA

WILAYAH KERJA PLN AREA MANOKWARI

1. Provinsi Papua Barat :
 - Kabupaten Manokwari
 - Kabupaten Manokwari Selatan
 - Kabupaten Teluk Bintuni
 - Kabupaten Teluk Wondama
 - Kabupaten Pegunungan Arfak
2. Provinsi Papua :
 - Kabupaten Nabire
 - Kabupaten Paniai
 - Kabupaten Dogiyai
 - Kabupaten Doyai
 - Kabupaten Intan Jaya

Dengan memiliki wilayah kerja yang hampir mencakup seluruh bagian dari Papua Barat, PT PLN (Persero) Area Manokwari memiliki lebih dari 95 ribu pelanggan dengan karakteristik yang berbeda-beda, mulai dari golongan daya rendah yaitu Rumah Tangga,

hingga golongan daya besar atau yang disebut dengan pelanggan potensial dengan daya minimal 4500 Kwh seperti industri, bisnis, pemerintahan, serta sosial. Kedepanya tidak menutup kemungkinan jumlah tersebut akan terus meningkat mengingat bahwa Kabupaten Manokwari sebagai ibukota dan pusat pemerintahan provinsi Papua barat, sehingga perkembangan ekonomi dan pertumbuhan jumlah pelanggan akan diprediksi sangat pesat, maka dari itu harus didukung dengan perkembangan infrastruktur ketenagalistrikan dan pelayanan pelanggan yang baik.

Tabel 2.1. Data Rasio Elektrifikasi PLN Area Manokwari

Manokwari	46.333	917	47.250	89,26	91,03
Teluk Binfuni	7.500	516	8.016	47,46	50,73
Teluk Wondama	0	1.355	1.355	0	19,1
Infan Jaya	0	1.067	1.067	0	9,49
Paniai (Enarotali)	0	729	729	0	1,81
Dogiyai	0	905	905	0	3,98
Deiyai	0	285	285	0	1,63
Nabire	27.832	2.261	30.093	89,04	96,28
Total Area	146.158	13.158	159.316	75,87	82,70

Sumber: Arsip Pribadi PLN Area Manokwari

D. Visi-Misi Perusahaan

Visi:

“Diakui sebagai sebuah perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.”

Visi diatas memiliki jabaran dan arti pada setiap kata antara lain seperti berikut:

a. Ciri perusahaan kelas dunia

1. Merupakan barometer standar kualitas pelayanan dunia
2. Memiliki cakrawala pemikiran yang mutakhir
3. Terdepan dalam pemanfaatan teknologi
4. Haus akan kesempurnaan kerja dan perilaku
5. Merupakan perusahaan idaman bagi pencari kerja.

b. Tumbuh Kembang

1. Mempau mengantisipasi berbagai peluang dan tantangan usaha
2. Konsisten dalam pengembangan standar kinerja

c. Unggul

1. Terbaik, terkemuka dan mutakhir dalam bisnis kelistrikan
2. Fokus dalam usaha mengoptimalkan potensi insani
3. Peningkatan kualitas input, proses dan output produk dan jasa pelayanan secara berkesinambungan

d. Terpercaya

1. Memegang teguh etika bisnis

2. Konsisten memenuhi standar etika standar layanan yang dijanjikan
3. Menjadi perusahaan favorit para pihak yang berkepentingan.

e. Potensi insani

1. Berorientasi pada pemenuhan standar etika dan kualitas
2. Kompeten, profesional dan berpengalaman

Misi:

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

E. Pedoman Perilaku PLN

Selain visi-misi, PT PLN (Persero) Area Manokwari juga memiliki nilai organisasi yang lebih sering disebut dengan pedoman perilaku PLN. Pedoman perilaku yang dimiliki dikenal dengan singkatan SIPP yang memiliki arti sebagai berikut:

- S:aling Percaya (*mutual trust*): setiap anggota PLN harus saling menghargai, memiliki etika yang baik dan transparan
- I:ntegritas (*integrity*): setiap anggota PLN memiliki sikap jujur menjaga komitmen, taat terhadap peraturan, memiliki tanggung jawab dan teladan dalam belajar dan bekerja.
- P:eduli (*care*): setiap anggota PLN memiliki sikap proaktif dan saling membantu, memberi performa kerja yang terbaik, menjaga citra perusahaan.
- P:embelajar (*continuous Learning*): setiap anggota PLN mau untuk terus belajar dan beradaptasi, berbagi pengetahuan dan pengalaman, terus berinovasi.

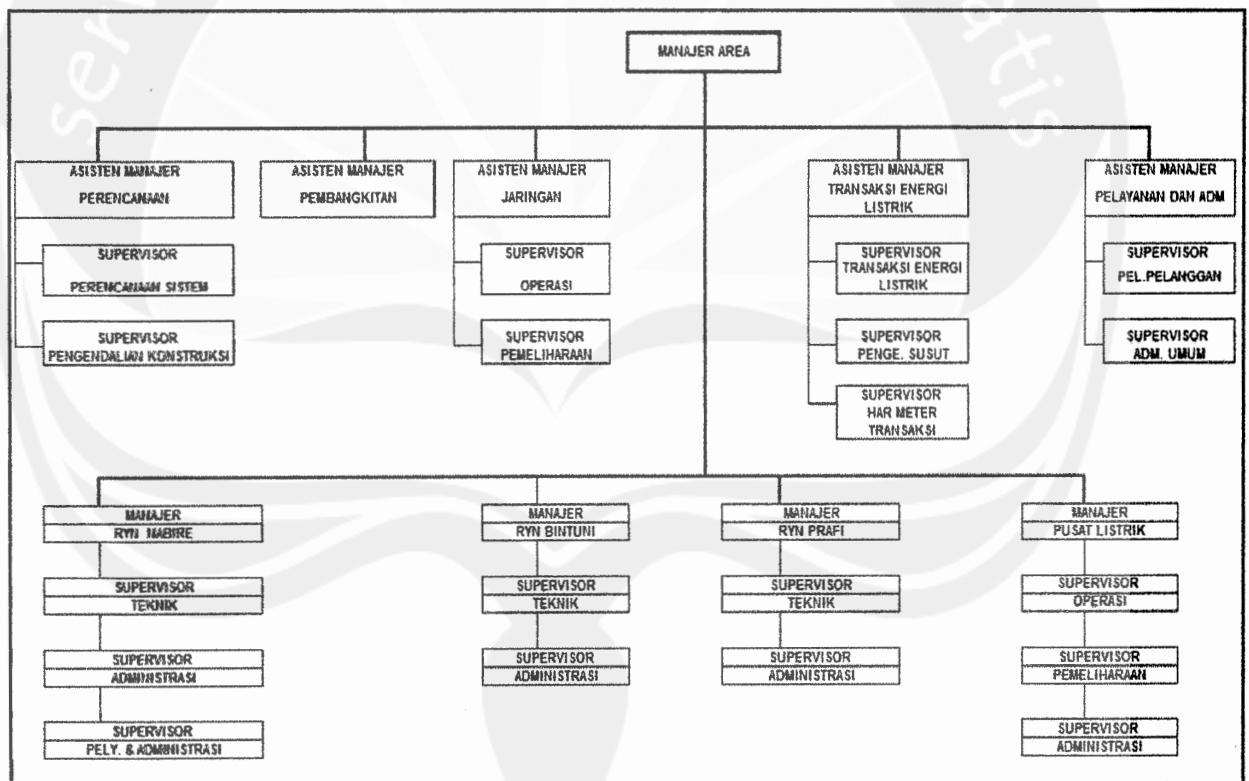
F. Struktur Organisasi

Sebagai sebuah organisasi PT PLN (Persero) Area Manokwari memiliki struktur secara resmi dimana struktur ini menjelaskan letak jabatan masing-masing fungsi yang ada di PT PLN (Persero) Area Manokwari. Jabatan paling tinggi yang memimpin PLN Area Manokwari disebut dengan istilah Manajer Area yang saat ini diduduki oleh Bapak Mesak W Kyeuw Kyeuw. Dibawah Manajer Area terdapat masing-masing ada 5 Asisten Manajer yang mewakili 5 divisi diantaranya Divisi Pemabngkitan, Divisi Perencanaan, Divisi Transaksi Energi Listrik, Divisi Didtribusi dan Divisi Administrasi dan Pelayanan pelanggan. Dalam struktur PLN Area Manokwari Humas merupakan sebuah divisi yang tidak berdiri sendiri atau tidak ada divisi Humas secara khusus. Namun fungsi dan

aktivitas humas di PT PLN (Persero) Area Manokwari dikelola langsung oleh sebuah divisi dibawah Administrasi dan Pelayanan yaitu bagian Administrasi dan Umum. Dimana dalam divisi ini mengelola beberapa fungsi seperti SDM, Humas, dan Analisis Keuangan. dibawah ini merupakan gambar struktur organisasi PT PLN (Persero) Area Manokwari.

F.1. Bagan Struktur Organisasi

Gambar 2.2. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Area Manokwari



Sumber: Arsip Pribadi PLN Area Manokwari

F.2. Tugas dan Fungsi Jabatan dalam Struktur Organisasi di PLN Area Manokwari

F.2.1. Manajer Area

Manajer Area adalah posisi atau jabatan tertinggi yang memimpin di PT PLN (Persero) Area Manokwari. Manajer Area PT PLN Manokwari saat ini adalah Bapak Mesak W Kyeuw Kyeuw. Tugas dari Manajer Area adalah meliputi beberapa hal berikut, Bertanggung Jawab atas pelaksanaan usaha ketenagalistrikan secara efektif dan efisien untuk mencapai kinerja area yang telah ditetapkan. Mengoptimalkan sumberdaya dan asset perusahaan serta membina hubungan kerja dan kemitraan dan komunikasi yang efektif guna mewujudkan Good Corporate pembinaan terhadap unit. Selain itu tugas lain dari seorang Manajer Area adalah:

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas
- b. Menetapkan usulan RKA dan PRK unit
- c. Menetapkan indikator kinerja (KPI) bagian dan unit asuhnya
- d. Menetapkan program kerja peningkatan kinerja area
- e. Menetapkan standar manajemen konstruksi
- f. Mengendalikan pelaksanaan kinerja K2 dan K3 di wilayah area
- g. Mengendalikan komunikasi dan hubungan kerja internal dan eksternal dengan stakeholder perusahaan

- h. Menganalisa atas permasalahan hukum dilingkungan wilayah da area
- i. Melaksanakan kontrak kerjasama dengan pihak ketiga dan eksternal dengan stakeholder perusahaan
- j. Mengevaluasi atas penyusunan dan pencapaian TMP Area
- k. Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya
- l. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya.

F.2.2. Assisten Manajer Perencanaan

Tugas dan tanggung jawab Assisten Manajer bagian Perencanaan adalah membawahi dua bagian lagi yaitu bagian Supervisor Perencanaan dan juga Supervisor Pengendalian Konstruksi dengan jabaran sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana kerja perencanaan distribusi sebagai pedoman kerja
- b. Memberikan usulan kepada assiten manajer terkait dalam rangka pelaksanaan tugas
- c. Membuat pemetaan jaringan distribusi dan potensi perluasan jaringan
- d. Membuat perencanaan dan evaluasi pengembangan teknologi system distribusi
- e. Merekomendasikan dan memeriksa gambar diagram jaringan operasi yang telah disusun oleh supervidor terkait

- f. Memberikan penyusunan RAO/UAI yang disampaikan oleh fungsi operasi dan fungsi pemeliharaan jaringan distribusi sebagai bahan acuan ke asisten manajer
- g. Memantau pelaksanaan pemutakhiran data/informasi jaringan distribusi.

F.2.3. Asisten Manajer Pembangkitan

Tugas dan tanggung jawab dari Asisten Manajer Bagian Pembangkitan adalah bertanggung jawab mengelola pengoprasian dan pemeliharaan mesin pembangkit serta penanganan gangguan mesin. Namun secara lebih detail tugas dan tanggung jawabnya sebagai berikut:

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas
- b. Menyetujui usulan pedoman rencana kerja bagian pembangkitan atau ATMU perencanaan sebagai pedoman kerja
- c. Mengevaluasi pelaksanaan tugas Supervisor/ATMU untuk mengetahui progres dan kesesuaiannya dengan rencana kerja
- d. Mengarahkan pola pengoprasian pembangkit dan penyaluran berdasarkan keandalan dan efisiensinya untuk mencapai target kinerja yang ditetapkan
- e. Mengevaluasi dan menyetujui daftar usulan kebutuhan material dan pelaksanaan program pemeliharaan pembangkitan untuk meningkatkan keandalan dan efisiensi pembangkit

- f. Menganalisa dan mengevaluasi laporan gangguan /kejadian pada instalasi pemabngkit sebagai upaya pengambilan langkah penanggulanganya
- g. Menyetujui lapora rutin: mingguan, 2 mingguan, bulanan, trwulan, semseteran, dan tahunan dan laporan non rutin yang terkait dengan pembangkitan untuk memastikan laporan sudah sesuai dan tidak terlambat pengirimanya
- h. Mengadakan koordinasi dan pembinaan terhadap pusat-pusat listrik yang berada di wilayah kerja cabang baik perencanaan, pengoprasian maupun pemeliharanya agar selalu handal dan efisien didalam penyediaan tenaga listrik
- i. Membina kerjasama dengan bagian terkait termasuk pusat-pusat listrik dalam membuat dan menyusun rencana kerja bagian membangkitan untuk jangka panjang.

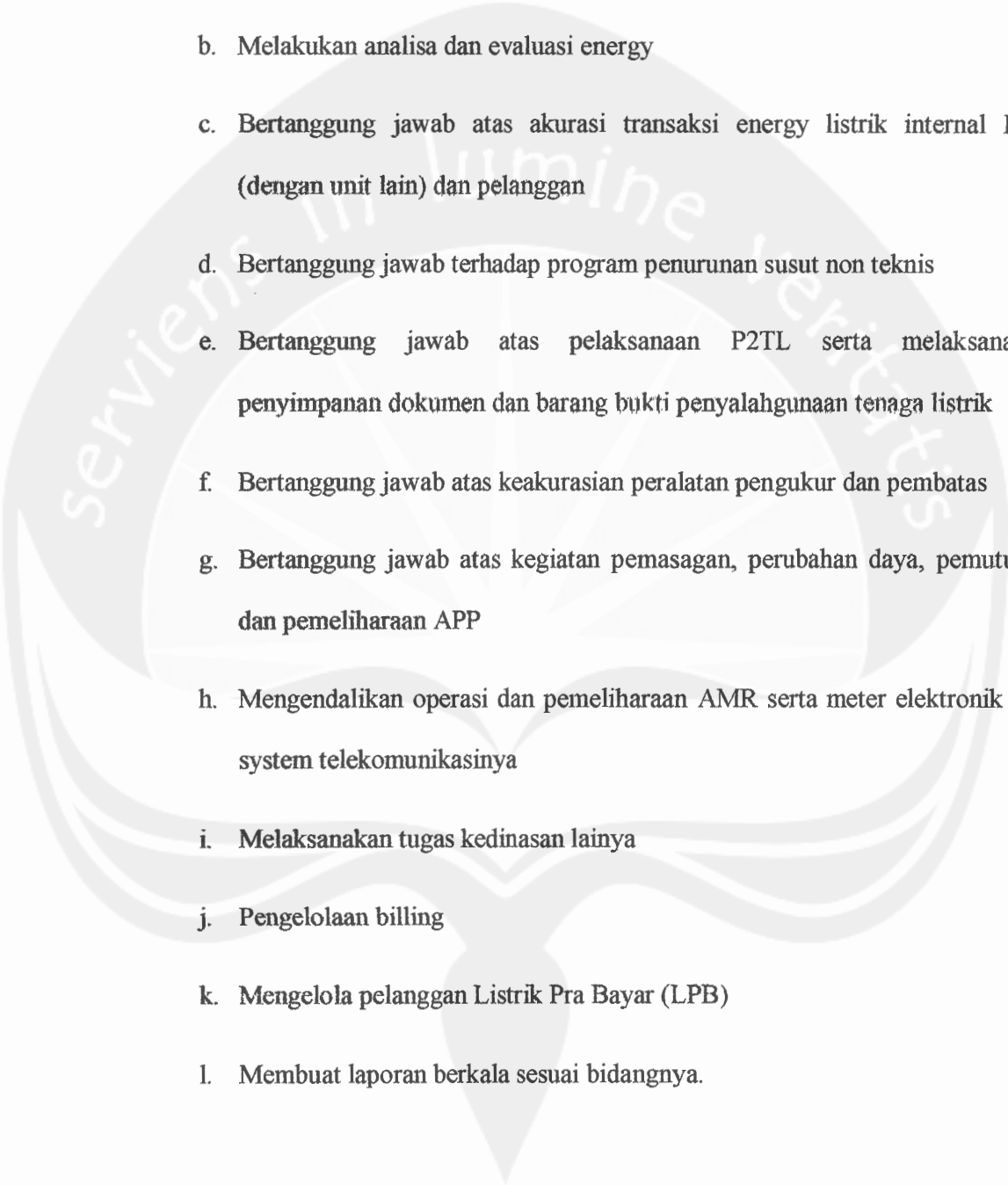
F.2.4. Assisten Manajer Jaringan

Tugas dan tanggung Jawab Asissten Manajer bagian Jaringan yang utama tentu Bertanggung jawab mengelola strategi pengoprasian dan pemeliharaan jaringan, penanganan gangguan pendistribusian tenaga listrik serta membawahi beberapa bagian seperti Supervisor Operasi dan Supervisor Pemeliharaan dengan jabaran tugas sebagai berikut:

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas
- b. Mengusulkan rencana pengembangan system operasi distribusi untuk mengoptimalkan beban dan efisiensi jaringan distribusi
- c. Melakukan pengendalian atas tercapainya efisiensi operasi dan pemeliharaan asset jaringan distribusi (respon time, recovery time, dan jumlah gangguan)
- d. Membuat dan updating SOP system distribusi
- e. Mengendalikan losses teknik jaringan untuk mencapai target kinerja
- f. Bertanggung jawab atas pelaksanaan PDKB di lingkungan area (bagi unit yang sedang terbentuk TIM PDKB)
- g. Mengendalikan dan implementasi pelaksanaan K2
- h. Membuat laporan berkala sesuai bidangnya

F.2.5. Asisten Manajer Transaksi Energi Listrik

Tugas dan tanggung jawab Asisten Manajer bagian Transaksi Energi Listrik yang utama tentu saja Bertanggung jawab atas transaksi jual beli tenaga listrik, penanganan susut non teknis, penurunan saldo tunggakan dan menjaga akurasi alat pengukur dan pembatas serta pengelolaan billing. Membawahi beberapa bagian seperti Supervisor TEL, Supervisor Penanganan Susut, dan Supervisor Har Meter Transaksi dengan jabaran tugas sebagai berikut:

- 
- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas
 - b. Melakukan analisa dan evaluasi energy
 - c. Bertanggung jawab atas akurasi transaksi energy listrik internal PLN (dengan unit lain) dan pelanggan
 - d. Bertanggung jawab terhadap program penurunan susut non teknis
 - e. Bertanggung jawab atas pelaksanaan P2TL serta melaksanakan penyimpanan dokumen dan barang bukti penyalahgunaan tenaga listrik
 - f. Bertanggung jawab atas keakurasian peralatan pengukur dan pembatas
 - g. Bertanggung jawab atas kegiatan pemasangan, perubahan daya, pemutusan dan pemeliharaan APP
 - h. Mengendalikan operasi dan pemeliharaan AMR serta meter elektronik dan system telekomunikasinya
 - i. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya
 - j. Pengelolaan billing
 - k. Mengelola pelanggan Listrik Pra Bayar (LPB)
 - l. Membuat laporan berkala sesuai bidangnya.

F.2.6. Assisten Manajer Pelayanan dan Administrasi

Tugas dan tanggung jawab Asisten Manajer bagian Pelayanan dan Administrasi yang utama adalah Bertanggung jawab atas pengelolaan komunikasi internal-eksternal, asset pelayanan pelanggan, pengelolaan fungsi akuntansi, keuangan, logistic serta administrasi kepegawaian dan umum sebagai upaya pencapaian kinerja area. Membawahi beberapa bagian seperti Supervisor Pelayanan Pelanggan dan Supervisor Administrasi Umum termasuk didalamnya adalah SDM dan Humas. Dengan jabaran tugas sebagai berikut:

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas
- b. Mengelola atas fungsi keuangan
- c. Mengelola fungsi akuntansi
- d. Mengelola peningkatan pelayanan pelanggan
- e. Mengelola peningkatan integritas layanan public
- f. Mengoptimalkan human capital
- g. Mengelola sarana kerja/fasilitas kantor
- h. Mengelola fungsi administrasi umum
- i. Mengelola fungsi kehumasan
- j. Membuat laporan berkala sesuai bidangnya
- k. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya

G. Arti Logo PLN

Dibawah ini merupakan logo dari perusahaan PT PLN (Persero):

Gambar 2.3. Logo PT PLN (Persero) Area Manokwari



Sumber: Arsip Pribadi PLN Area Manokwari

Logo PT PLN (Persero) diatas merupakan logo yang digunakan dari awal PLN berdiri hingga saat ini. Logo ini juga sekaligus menjadi identitas seluruh perusahaan PLN yang tersebar di Indonesia tanpa terkecuali. Sebagai sebuah identitas perusahaan tentu logo tersebut dibuat dengan memiliki arti, berikut ini penjelasan mengenai arti dari logo PT PLN (Persero) Area Manokwari.

1. Arti Logo:

bentuk, warna dan juga makna lambang perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai yang tercantum pada lampiran surat keputusan direksi Perusahaan Listrik Negara

No. 031/DIR/ tanggal 01 Juni 1976 mengenal pembekuan lambang Perusahaan umum Listrik Negara.

2. Arti Petir atau Kilat:

Menggambarkan tenaga listrik yang terkandung didalamnya sebagai produksi jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan, selain itu petir juga mengartikan kerja yang cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelangganya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insani perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman.

3. Tiga Gelombang

Tiga Gelombang memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha pertama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insani PT PLN (Persero).

Hal ini guna untuk memberikan layanan terbaik bagi pelanggan, warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Selain itu warna biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan yang terbaik bagi para pelangganya. (sumber: arsip pribadi PLN Area Manokwari)

H. Jumlah Pegawai

Berdasarkan rekap data dari Bagian SDM PT PLN (Persero) Area Manokwari, sampai saat ini tepatnya Juli 2016 total karyawan PT PLN (Persero) Area Manokwari adalah sebanyak 163 karyawan. Total tersebut merupakan data karyawan yang bekerja khusus di kantor Area yang berada di Kabupaten Manokwari, dengan rincian seperti dibawah ini. (sumber: arsip pribadi PLN Area Manokwari)

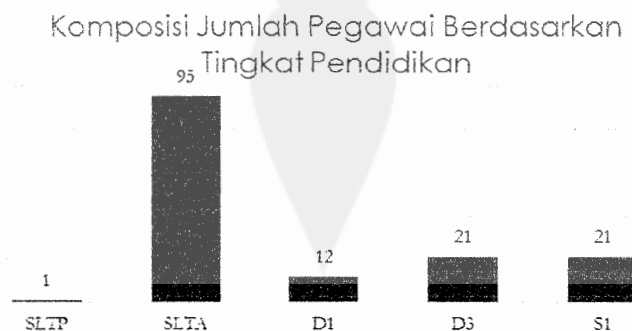
Tabel 2.2. Rincian Jumlah Karyawan PT PLN (Persero) Manokwari

BAGIAN	MANOKWARI	PULIS MNK	PRAFI	NABIRE	BINTUNI	GABUNGAN
YANAD	27		3	4	3	37
Jaringan	28		9	16	5	58
Pembangkitan	5	16	8	16	1	46
TEL	15		2	3	2	
TOTAL	75	16	22	39	11	

Sumber: Arsip Pribadi PLN Area Manokwari

Data diatas dklasifikasikan berdasarkan tiap bagian ataupun divisi yang ada di Kantor PT PLN Area manokwari. Selain data diatas PT PLN Area Manokwari juga memiliki rekap data karyawan berdasarkan tingkat pendidikan dan juga berdasarkan usia.

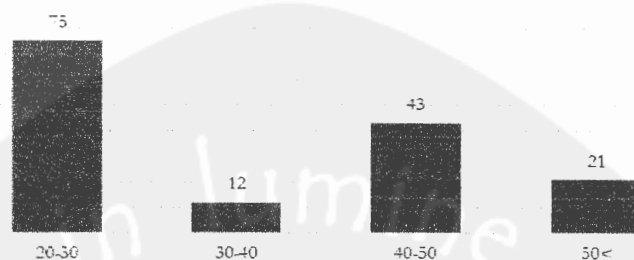
Diagram 2.1. Komposisi Karyawan Berdasarkan Tingkat pendidikan



Sumber: Arsip Pribadi PLN Area Manokwari

Diagram 2.2. Komposisi Karyawan Berdasarkan Usia

Komposisi Jumlah Pegawai Berdasarkan Usia

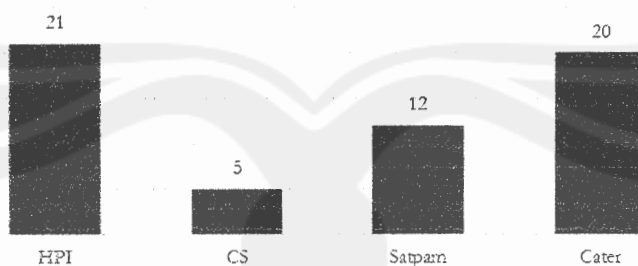


Sumber: Arsip Pribadi PLN Area Manokwari

Selain memiliki pegawai tetap seperti data diatas, dalam operasional sehari-hari, PLN Area Manokwari juga dibantu oleh pegawai *Out sourcing* dari PT. Halezora Powerindo, *Cleaning Service*, Satpam, serta *Cater* yang total berjumlah 58 Orang Pegawai dengan komposisi sebagai berikut :

Diagram 2.3. Komposisi Karyawan OS

Komposisi Jumlah Pegawai OS



Sumber: Arsip Pribadi PLN Area Manokwari

I. Pengusahaan dan Kinerja Operasi

Dalam 3 Tahun terakhir PLN Area Manokwari memiliki pertumbuhan jumlah pelanggan yang sangat pesat yaitu sebanyak 63,35% di tahun 2015 jika dibandingkan dengan tahun 2012. Seiring dengan pertumbuhan jumlah pelanggan, Pembangkitan PLN Area Manokwari pun berkembang pesat, dibuktikan dengan peningkatan Beban Puncak sebanyak 30,76 % serta KWH Produksi sebanyak 37,48 % pada tahun 2015 dibandingkan tahun 2012.

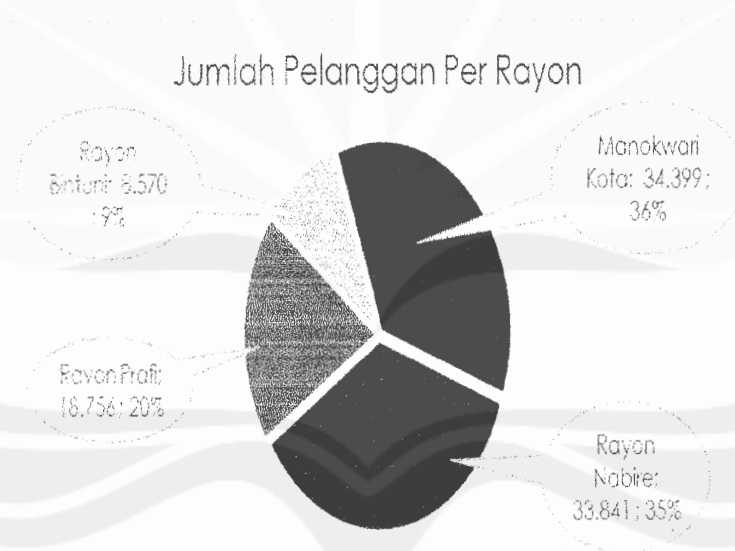
Tabel 2.3. Data Pertumbuhan Jumlah Pelanggan PLN Manokwari

Jumlah Pelanggan	Plg	58,504	71,945	82,626	95,56
Delta Pelanggan	plg	8,756	13,441	10,681	12,94
VA Tersambung	va	86,691,025	104,744,823	118,187,841	137,258,56
Delta VA Tersambung	va	13,063,740	18,053,798	13,443,018	19,070,72
KWh Jual	kwh	144,767,174	158,061,593	181,720,983	199,020,96
KWh Jual per-bulan	kwh	12,063,931	13,171,799	15,143,415	16,585,08
Rupiah Jual	Rp	120,937,579,267	145,782,747,253	191,159,815,938	229,963,582,02
Rupiah Jual per-bulan	Rp	10,078,131,606	12,148,562,271	15,929,984,662	19,163,631,83
Harga Jual Rata-rata	Rp/kwh	835	922	1,052	1,15

Sumber: Arsip Pribadi PLN Area Manokwari

Selain itu, pertumbuhan pelanggan serta aset pembangkitan dan jaringan yang sangat pesat ternyata tidak menurunkan kinerja operasi pada PLN Area Manokwari, khususnya pada Prosentase susut yang mencapai *single digit* yaitu 9,77% pada tahun 2015, dibandingkan tahun-tahun sebelumnya yang belum pernah mencapai *single digit*. Total Jumlah pelanggan PLN Area Manokwari pada akhir tahun 2015 yaitu sebanyak 95.566 Pelanggan dengan komposisi sebagai berikut. (sumber: arsip pribadi PLN Area Manokwari)

Diagram 2.4. Jumlah Pelanggan berdasarkan Rayon



Sumber: Arsip Pribadi PLN Area Manokwari

Diagram 2.5. Jumlah Pelanggan Per Tarif

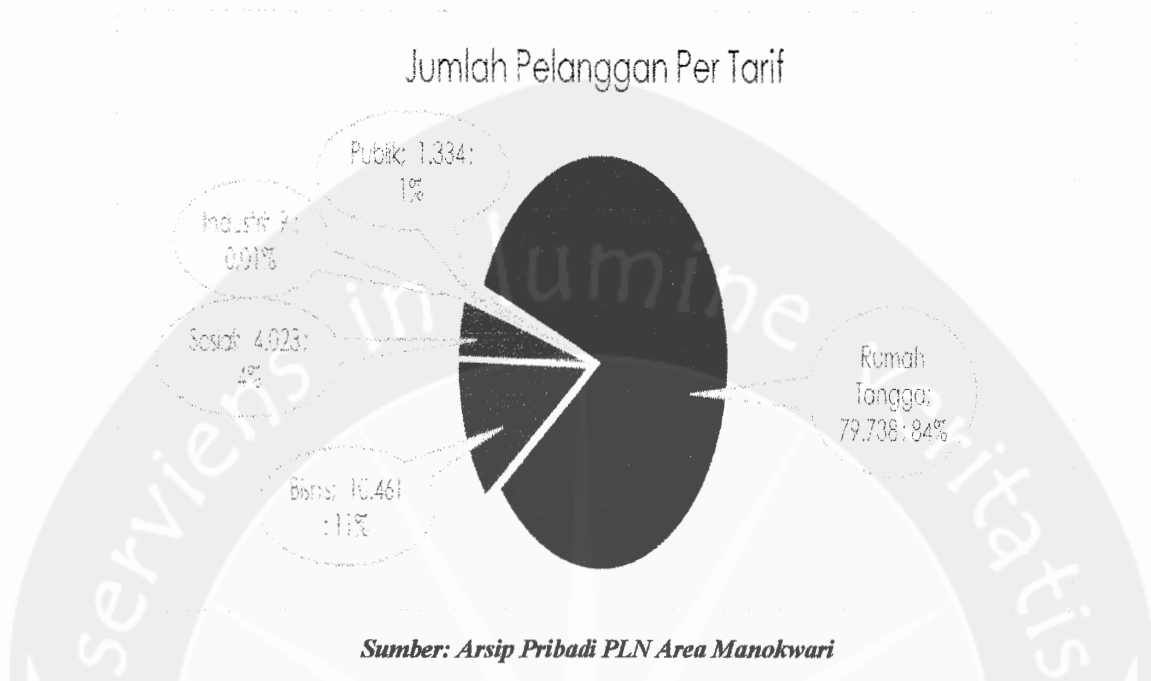
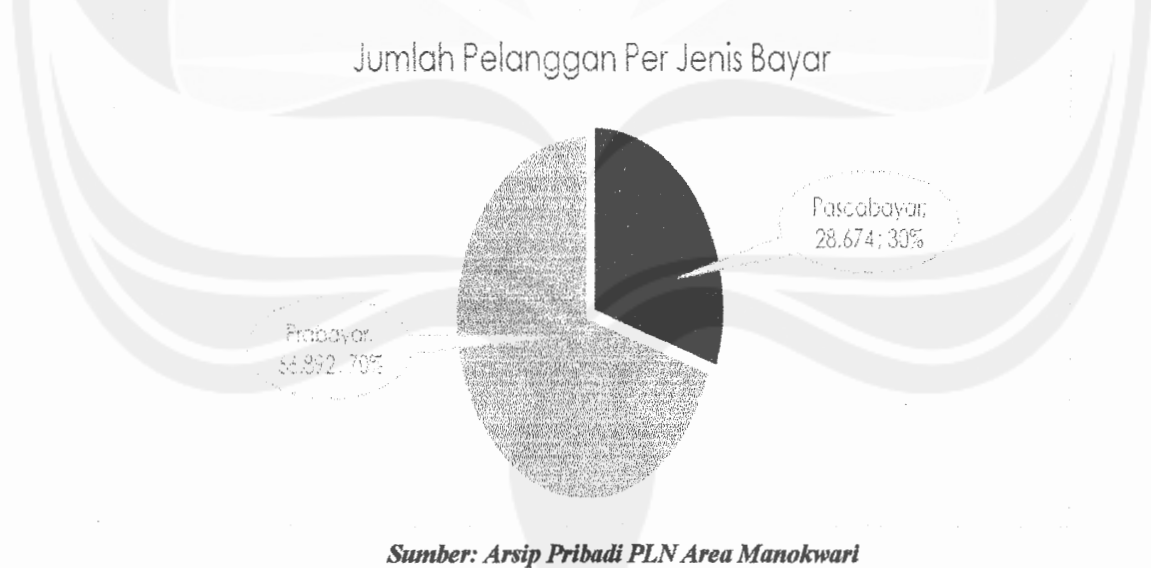


Diagram 2.6. Jumlah Pelanggan Per Tarif



Dengan pelanggan yang telah mencapai lebih dari 95 ribu pelanggan, PLN Area Manokwari dari tahun ke tahun terus mempertahankan kinerja pelayanan pelanggannya dengan data 3 tahun terakhir sebagai berikut :

Tabel 2.4. Data Kinerja Pelayanan Pelanggan

Kec. Layanan Pasang Baru	Hari	5,00	3,08	4,51	4,85
Umur Piutang	Hari	11,40	34,60	43,40	41,22

Sumber: Arsip Pribadi PLN Area Manokwari

BAB III

HASIL PELAKSANAAN DAN ANALISIS KKL

A. Deskripsi Hasil Pelaksanaan KKL

1. Gambaran Umum Humas di Divisi Administrasi dan Umum PT PLN (Persero) Area Manokwari.

Sebagai sebuah perusahaan yang bergerak memberikan jasa pengelolaan sistem kelistrikan di Manokwari, PT PLN (Persero) Area Manokwari juga mengenal istilah Humas dan beberapa aktivitasnya. PT PLN (Persero) Area Manokwari memiliki gambaran tersendiri mengenai Humas, PT PLN Area Manokwari lebih mengenal istilah PR dengan Istilah Humas. Konsep Humas Menurut PT PLN (Persero) Area Manokwari sebuah fungsi yang mengelola kegiatan-kegiatan yang melibatkan pihak eksternal .Artinya bahwa Humas memiliki fungsi membangun sebuah komunikasi dan koordinasi serta menjadi jembatan komunikasi yang baik dengan pihak-pihak eksternal seperti misalnya pemerintah, pelanggan, media massa setempat. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Supervisor Pelayanan dan Umum yaitu Evelyn dalam wawancaranya tanggal 29 Agustus 2016.

Yakomina Senandi, Asisten Manajer Bagian Administrasi dan Pelayanan dalam wawancara juga menambahkan, bahwa seorang Humas di PLN adalah orang yang memiliki wewenang untuk menjalin relasi dan koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait terutama mendukung adanya program-program kerja PLN Area Manokwari. Dengan adanya komunikasi dan koordinasi yang baik dengan para pihak inilah yang dapat membantu program kerja PLN dapat terlaksana dengan maksimal, salah satu

contohnya adalah dengan pihak pemerintah seperti Pemda (Pemerintah Daerah) dimana beberapa program-program unggulan PLN Area Manokwari banyak melibatkan pihak Pemda setempat. Maka dari itu peran seorang Humas itu penting bagi PLN, namun dikarenakan keterbatasan SDM yang ada di Kantor Area membuat fungsi dan peran Humas sementara dikelola oleh Bagian Administrasi dan Pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Evelyn secara struktur di PT PLN (Persero) Area Manokwari, letak Humas tidak berdiri sendiri sebagai sebuah Divisi namun Humas menjadi satu dalam sebuah Divisi yang bernama Administrasi dan pelayanan yang didalamnya terdapat beberapa bagian lagi seperti, pelayanan pelanggan dan Administrasi dan Umum. Humas berada di bagian Administrasi dan Umum yang bersamaan dengan bagian SDM dan Analisis keuangan/Akuntansi. Sehingga sampai saat ini seluruh kegiatan-kegiatan yang terkait komunikasi, koordinasi bahkan sampai manajemen rumah tangga di Kantor PLN Manokwari, dijalankan oleh Bagian Administrasi dan umum termasuk mengelola media internal.

2. Pengertian Publik Menurut PT PLN (Persero) Area Manokwari

Sebagai sebuah perusahaan penyedia jasa pengelolaan Listrik di Indonesia tentunya PT PLN (Persero) memiliki banyak relasi dengan pihak-pihak baik yang terlibat secara langsung ataupun tidak langsung terhadap keberlangsungan operasional bisnis yang dijalankan. Pihak-Pihak inilah yang kemudian dapat disebut dengan Publik. Namun PT PLN (Persero) Area Manokwari lebih cenderung mengenal Publik dengan istilah *Stakeholder*. Pengertian *Stakeholder* menurut PT PLN (Persero) Area Manokwari adalah seluruh pihak baik itu lembaga resmi, instansi pemerintah, badan swasta bahkan

perseorangan memiliki kontribusi terhadap operasional perusahaan, terutama adalah pihak-pihak yang mendukung program-program kerja PLN Area Manokwari. PT PLN (Persero) Area Manokwari membagi *stakeholder* menjadi dua yaitu *stakeholder* internal dan eksternal.

Stakeholder internal adalah pihak-pihak internal yang berada di ruang lingkup internal PLN yang terlibat secara langsung terhadap operasional perusahaan dan pihak-pihak yang menjalankan kegiatan perusahaan. Dalam hal ini yang dianggap sebagai *Stakeholder* Internal adalah karyawan baik karyawan tetap ataupun karyawan carter/OS. Karyawan merupakan elemen penting bagi berjalannya roda bisnis PT PLN (Persero) Area Manokwari, untuk itu pihak PLN Area Manokwari mengkategorikan karyawan sebagai satu-satunya *Stakeholder* internal yang dimiliki oleh PT PLN (Persero) Area Manokwari.

2.1. Publik Eksternal

Selain *Stakeholder* internal yaitu Karyawan, PT PLN (Persero) juga mengakui adanya pihak-pihak eksternal yang menjadi bagian dan memiliki kepentingan dengan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan divisi Administrasi dan Umum, *Stakeholder* eksternal yang dimiliki oleh PT PLN Area Manokwari dianggap sebagai mitra kerja PLN dimana yang dimaksud seperti lembaga pemerintahan, badan-badan swasta hingga pelanggan. Namun secara khusus dalam wawancara dengan Ibu Evelyn mengatakan bahwa *Stakeholder* eksternal yang memiliki pengaruh besar bagi operasional bisnis PLN di Manokwari ini adalah pelanggan, hal ini dikarenakan arus perputaran bisnis

yang utama PLN adalah di tangan pelanggan jika tidak ada pelanggan yang menggunakan jasa dari PLN maka bisa jadi bisnis PLN tidak akan berjalan.

Namun *Stakeholder* eksternal tidak hanya sebatas pelanggan saja. Terdapat pihak-pihak lain yang berkontribusi terhadap bisnis PLN Area Manokwari contoh lainnya adalah pihak vendor, vendor merupakan badan-badan swasta seperti CV yang menjadi rekanan kerja sekaligus membantu operasional kerja PLN Area Manokwari. Salah satu badan tersebut seperti PT Haliyora dimana lembaga ini membantu dalam penyediaan tenaga kerja atau karyawan untuk PLN. Selain itu ada juga beberapa aktivitas PLN yang dikerjakan oleh pihak ketiga atau Vendor yang memang dibayar oleh PLN Area Manokwari untuk membantu kerja PLN seperti kerja teknis lapangan, catat meter pelanggan, penanganan gangguan, pengecekan gardu secara rutin, penyediaan fasilitas kelistrikan, sarana dan prasarana kantor dan lain sebagainya. Adapaun beberapa badan swasta tersebut seperti CV Doa Karya, CV Jovadel Jaya, PT WRP, CV Sinar Akwandi, CV Arvinis dan masih banyak lagi.

Selain Badan Swasta, ada juga beberapa instansi pemerintahan, BUMN yang dapat dikatakan sebagai pihak yang memiliki pengaruh terhadap operasional bisnis PLN Area Manokwari. Pertamina merupakan salah satu BUMN yang bekerjasama dengan PLN untuk penyediaan bahan bakar guna operasional mesin pembangkit disel tetap berjalan. Selain itu PT PLN (Persero) Area Manokwari juga menjalin relasi dan koordinasi dengan pemerintahan seperti Pemerintah Daerah setempat, Badan Lingkungan Hidup

terkait sistem keamanan dan kesehatan, Bank BRI, Mandiri terkait dengan sistem gaji karyawan bahkan sampai kantor pajak dan keuangan terkait dengan pelaporan pajak secara rutin.

Menurut Manajer Area Mesak Kyeuw Kyeuw dalam wawancaranya mengatakan, media massa lokal juga menjadi *Stakeholder* eksternal yang dimiliki oleh PT PLN (Persero) Area Manokwari. Media massa lokal yang ada di Kabupaten Manokwari tersebut antara lain Radio yaitu RRI, televisi lokal yaitu Tasindo TV dan juga media cetak seperti koran yaitu Media Papua, Cahaya Papua, Kompas, adalah beberapa media massa lokal yang selama ini menjadi langganan PLN Area Manokwari jika ada kepentingan seperti publikasi, penyebaran informasi sampai memasang iklan berbayar.

3. Aktivitas Kehumasan di PT PLN (Persero) Area Manokwari

3.1. Aktivitas Internal

Berdasarkan Hasil pengamatan penulis selama menjalankan aktivitas KKL di PLN Area Manokwari, terdapat aktivitas-aktivitas kehumasan yang dijalankan disana. Walaupun di PT PLN Area Manokwari menggambarkan Humas sebagai fungsi yang mengelola aktivitas dengan *stakeholder* eksternal, namun penulis melihat terdapat beberapa aktivitas Humas yang dijalankan oleh divisi lain yaitu divisi SDM merupakan aktivitas internal humas sebagai bentuk pengelolaan relasi dan komunikasi dengan karyawan yang bekerja di PLN Area Manokwari tanpa terkecuali dengan harapan agar setiap karyawan memiliki loyalitas terhadap perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Evelyn Haurissa Supervisor bagian Administrasi dan Pelayanan, aktivitas internal yang selama ini dilakukan hanya kepada karyawan PLN saja. Beberapa aktifitas internal di PT PLN (Persero) Area Manokwari adalah seperti dibawah ini:

a. COC (*Code Of Conduct*) Mingguan

COC merupakan singkatan dari (*Code Of Conduct*), merupakan sebuah aktivitas rutin yang wajib diikuti oleh seluruh karyawan baik karyawan tetap maupun karyawan OS. Kegiatan ini semacam *briefing* mingguan yang dilaksanakan setiap awal minggu yaitu hari senin, dimana sebelum mulai bekerja biasanya seluruh karyawan akan berkumpul tanpa terkecuali untuk mendapatkan arahan dari Manajer area secara langsung. COC yang dilakukan di PLN Area Manokwari ini dapat dikatakan sebagai media komunikasi antara pihak Manajemen dengan seluruh karyawan, dimana antara pihak Manajemen dan karyawan dapat saling bertukar informasi satu sama lain terkait dengan kinerja perusahaan.

Dalam kegiatan ini seluruh karyawan mulai dari Manajer Area, Manajemen, hingga karyawan teknis memaparkan hasil target kinerja yang diberikan serta mengevaluasi hasil kerja masing-masing secara bergiliran. Dibawah ini merupakan beberapa dokumentasi kegiatan COC yang dilakukan di PT PLN (Persero) Area Manokwari:

Gambar 3.1 COC Mingguan PT PLN Area Manokwari



Sumber: dokumentasi pribadi PLN Manokwari

b. Rapat Kerja Dan Evaluasi Kerja Semester

Rapat Kera (Raker) dan Evaluasi Kerja Semester merupakan kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk memaparkan hasil kinerja karyawan, pencapaian program kerja tiap divisi yang telah dilakukan selama satu semester. Kegiatan ini biasanya diadakan setiap 6 bulan sekali, dimana dalam satu tahun terdapat dua kali kegiatan ini yang dilakukan setiap akhir semester sebelum menginjak semester selanjutnya. Pada kegiatan ini biasanya Divisi Administrasi dan Umumlah yang mempersiapkan segala keperluan, mengkonsep acara dan membantu teknis pelaksanaan acara dari sebelum, saat rapat berlangsung dan setelah rapat berlangsung. Sebelum rapat divisi Administrasi dan Umum biasanya membuat konsep acara, menyusun rundown, membuat backdrop, saat acara berlangsung menjadi moderator yang memimpin jalanya rapat dan setelah acara selesai mengaudit hasil rapat dan membuat tulisan berupa *Newsletter* yang akan diterbitkan.

Teknis dari kegiatan ini biasanya akan dibuka oleh moderator terlebih dahulu, kemudian masuk dalam tahap presentasi oleh masing-masing divisi guna memaparkan hasil kerja dan pencapaian serta masalah atau kendala yang dialami dalam bekerja. Kemudian dilanjutkan dengan evaluasi untuk hasil pencapaian semester dan kinerja seluruh divisi dari mulai Manajer hingga staf-staf yang ada. Hasil evaluasi ini yang kemudian akan didiskusikan untuk dilakukan perbaikan kedepannya.

Setelah melakukan proses evaluasi secara bersama selanjutnya adalah melakukan penyusunan program kerja untuk semester selanjutnya, dimana setiap unsur dari mulai Manajer hingga tiap divisi akan menyusun program kerjanya masing-masing sesuai dengan target yang diberikan oleh kantor pusat dan hasil evaluasi yang ada. Berikut ini merupakan beberapa dokumentasi Rapat Kerja dan Evaluasi Kerja Semester PT PLN (Persero) Area Manokwari.:

Gambar 3.3 Raker dan Evaluasi PLN Manokwari



Sumber: dokumentasi pribadi PLN Manokwari

c. *Family Gathering*

Family Gathering, merupakan kegiatan untuk membangun kekompakan dan kekeluargaan seluruh karyawan dan keluarga PT PLN (Persero) Area Manokwari. Kegiatan ini dilakukan setiap satu tahun sekali oleh PLN Area Manokwari. Dalam kegiatan ini biasanya divisi Administrasi dan Umum yang mengambil alih untuk mempersiapkan segalanya, dari mulai membuat konsep acara, membuat susunan acara, mencari lokasi, dan menjalankan teknis acara. Dalam kegiatan ini seluruh karyawan diundang dengan membawa anggota keluarga masing-masing, kegiatan ini sekaligus menjadi kegiatan *refreshing* seluruh karyawan PLN Area Manokwari dan untuk saling mengenal dan menjalin relasi antara satu keluarga dengan keluarga yang lainnya. Susunan acara juga dikemas secara menyenangkan dengan adanya panggung hiburan, *games* kekompakan, makan bersama, dan kegiatan seru lainnya.

Gambar 3.4 Family Gathering PT PLN Area Manokwari



Sumber: dokumentasi pribadi PLN Manokwari

d. Perayaan Hari Listrik Nasional

Perayaan Hari Listrik Nasional (HLN), adalah perayaan tahunan yang wajib dilaksanakan oleh seluruh kantor PLN di Indonesia termasuk juga di Kantor PLN Area Manokwari. Kegiatan ini untuk memperingati Hari Listrik Nasional yang jatuh setiap 27 Oktober, dimana dalam menyambut perayaan tersebut biasanya akan diadakan berbagai macam kegiatan terutama untuk karyawan yang berada di setiap kantor PLN. Peringatan Hari Listrik Nasional biasanya ditetapkan berdasarkan dari surat keputusan PLN pusat. Namun setiap kantor PLN juga memiliki agenda masing-masing yang telah dibuat sendiri.

Dalam menyambut Hari Listrik Nasional, biasanya PLN Area Manokwari membuat beberapa rangkaian acara yang melibatkan seluruh karyawan dan juga keluarga, kegiatan ini seperti perlombaan olahraga untuk karyawan, jalan sehat karyawan dan keluarga, acara ramah tamah, upacara peringatan hari listrik nasional dan masih banyak lagi yang lainnya. Dalam pelaksanaan dan juga persiapannya divisi Administrasi dan Umum bekerjasama dengan beberapa divisi biasanya ikut memegang alih acara ini, mulai dari mempersiapkan konsep acara, menyusun susunan acara, koordinasi dengan pihak-pihak eksternal, mengundang media massa dan menjalankan teknis acara.

e. Membuat *Newsletter* Bulanan

Selain kegiatan yang berupa *event-event* dan kegiatan rutin organisasi diatas, menulis media internal juga menjadi salah satu aktivitas yang rutin dilakukan oleh Divisi Administrasi dan Umum di Kantor PLN Area Manokwari. Kegiatan menulis yang dimaksud yaitu membuat *Newsletter* setiap satu bulan sekali, *Newsletter* yang dibuat ini berisikan tentang segala aktivitas-aktivitas yang dilakukan pada setiap bulanya, baik aktivitas karyawan, ataupun kegiatan-kegiatan yang diadakan dan melibatkan PLN Area Manokwari.

Hasil dari penulisan *Newsletter* ini sebelum dicetak akan dilaporkan terlebih dahulu kepada Manajer untuk mendapatkan persetujuan, setelah itu baru dicetak dan di publikasikan kepada seluruh karyawan dengan beberapa cara seperti menempel pada mading dan papan pengumuman yang ada di kantor, serta mengirimkan ke seluruh akun email resmi milik seluruh karyawan tanpa terkecuali. Tidak jarang juga beberapa artikel yang menarik akan dikirim ke Humas Kantor pusat yang ada di Jakarta untuk masuk dalam majalah internal PLN yaitu majalah Fokus yang nantinya akan didistribusikan ke seluruh kantor PLN yang ada di Indonesia.

4. Aktivitas Eksternal Humas di Kantor PT PLN (Persero) Area Manokwari.

Menurut wawancara dengan Yakomina Senandi, Sejak awal berdirinya kantor PLN Area Manokwari, aktivitas Humas yang dijalankan memang lebih fokus kepada aktivitas-aktivitas yang melibatkan *stakeholder* eksternal. Hal ini juga yang disampaikan oleh Ibu Evelyn Selaku Supervisor Administrasi dan Pelayanan, yang mengatakan bahwa Humas di Kantor PLN khususnya Area Manokwari lebih menjalankan aktivitas-aktivitas komunikasi dan koordinasi dengan pihak eksternal. Berdasarkan pernyataan diatas terdapat terlihat bahwa PLN Area Manokwari menggambarkan Humas sebagai fungsi yang mengelola relasi dengan *stakeholder* eksternal, maka dari itu beberapa aktivitas kehumasan di PLN Area Manokwari lebih cenderung mengarah kepada aktivitas kehumasan eksternal.

Dalam menjalankan aktivitas-aktivitas eksternal kehumasan, divisi Administrasi dan Umum seringkali berkordinasi dengan divisi-divisi lain contohnya aktivitas untuk pelanggan seringkali divisi Administrasi dan Umum bekerjasama dengan divisi Pelayanan Pelanggan, aktivitas untuk karyawan dan vendor bekerjasama dengan divisi SDM dan K2K3 serta masih banyak lagi.

Koordinasi ini selain agar aktivitas dapat berjalan maksimal juga dikarenakan kurangnya SDM yang ada di divisi dministrasi dan Umum sehingga memang untuk beberapa aktivitas dengan skala besar dan melibatkan banyak pihak terutama eksternal maka perlu adanya kordinasi yang baik dengan divisi lainnya Berdasarkan penjelasan diatas, berikut ini merupakan beberapa aktivitas eksternal kehumasan yang dijalankan di kantor PLN Area Manokwari.

a. Hubungan Pelanggan

Aktivitas Hubungan pelanggan di PT PLN (Persero) merupakan salah satu aktivitas eksternal kehumasan yang dikelola langsung oleh Divisi Administrasi dan Umum dengan melibatkan *stakeholder* eksternal yaitu pelanggan secara langsung. Konsep pelanggan menurut PLN Area Manokwari sendiri adalah Individu, ataupun Badan yang secara resmi menggunakan jasa listrik dari PLN dan memiliki ID pelanggan. Tidak dapat dipungkiri PLN Area Manokwari memiliki total 95.566 pelanggan yang tersebar di Provinsi Papua Barat, angka tersebut tentu bukan angka yang kecil sehingga memang perlu adanya penanganan khusus dalam pengelolaan komunikasi dan penyebaran informasi bagi pelanggan.

Jumlah pelanggan tersebut kemudian juga dibagi menjadi beberapa kategori seperti Rumah Tangga, Institusi, Bisnis, dan Sosial dimana kategori tersebut digolongkan dalam dua golongan yaitu pelanggan Potensial dan Non Potensial. Pelanggan Potensial adalah mereka yang menggunakan listrik PLN dengan daya minim 41.000 Watt sedangkan Non Potensial dibawah angka 41.000 Watt.

Bukan hal yang mudah untuk menjalankan aktivitas kehumasan khususnya untuk pelanggan, mengingat jumlahnya yang besar. Maka dari itu seringkali Divisi Administrasi dan Umum melibatkan pihak atau divisi lain dalam menjalankan program ataupun aktivitas dengan pelanggan, berikut merupakan beberapa aktivitas hubungan pelanggan di PT PLN (Persero) Area Manokwari

a) Temu Pelanggan

Temu Pelanggan merupakan satu aktivitas eksternal yang dijalankan di PT PLN (Persero) Area Manokwari. Kegiatan ini bertujuan untuk menjalin relasi dan komunikasi yang baik dengan para pelanggan potensial maupun non potensial. Selain itu juga kegiatan ini sekaligus menjadi sarana untuk saling bertukar informasi antara pelanggan kepada PLN dan sebaliknya pihak PLN kepada pelanggan. Konsep kegiatan ini berupa ramah tamah, makan bersama serta sesi diskusi dimana pelanggan dapat menyampaikan kritik, saran, kepada pihak PLN, selain itu dalam kesempatan tersebut pihak PLN juga menyampaikan jika adanya informasi penting terkait dengan penggunaan listrik pelanggan, mengkonfirmasi keluhan pelanggan dan lain sebagainya.

Namun karena keterbatasan tempat yang ada, kegiatan yang diadakan dua kali dalam satu tahun ini biasanya hanya mengundang perwakilan dari setiap kategori pelanggan yang ada. Adapun pelanggan yang diaundang meliputi pelanggan potensial dengan daya besar diatas 41.000 Watt, Tokoh Agama, Tokoh masyarakat/kepala suku yang dianggap mewakili pelanggan rumah tangga dan daya menengah kebawah. Dalam pelaksanaan kegiatan Temu pelanggan ini Divisi Administrasi dan Umum bekerjasama dengan Pelayanan Pelanggan terkait dengan data jumlah pelanggan untuk menentukan pemetaan siapa saja yang akan hadir dalam

Temu Pelanggan tersebut. Selain itu media massa seperti koran, tv lokal, dan radio juga sering dilibatkan dalam kegiatan tersebut.

b) Sosialisasi untuk Pelanggan baru

PLN Area Manokwari setiap tahunya memiliki target adanya peningkatan jumlah pelanggan terutama adalah mereka yang belum menikmati fasilitas listrik dari PLN. Sosialisasi pelanggan baru adalah satu kegiatan penyediaan informasi dan pengetahuan seputar listrik dan penggunaanya kepada para pelanggan baru terutama adalah mereka yang berada di daerah pedalaman di Papua Barat. Adanya kegiatan sosialisasi semacam ini diharapkan agar masyarakat di Papua mengerti bagaimana sistem penggunaan listrik yang benar dan standar penggunaan listrik yang aman.

Salah satu contoh kegiatan ini yaitu sosialisasi untuk pelanggan baru yaitu adalah sosialisasi yang dilakukan di Kabupten yang terletak di pedalaman bernama Pegunungan Arfak. Dimana beberapa karyawan yang tergabung dalam tim diterjunkan langsung ke daerah pedalaman tersebut selama kurang lebih 3 hari untuk melakukan survei sekaligus sosialisasi kepada warga setempat mengenai standar pemasangan listrik aman, dan penggunaan sistem kelistrikan seperti keluhan, penanganan pertama pada kerusakan dan sistem pembayaran listrik pra dan pasca bayar.

c) *Call Centre 123*

Pengelolaan komunikasi dengan pelanggan juga menjadi sebuah unsur yang penting dan itu juga yang diperhatikan oleh PT PLN (Persero) Area Manokwari. Pengelolaan informasi dan komunikasi ini sendiri meliputi penyediaan media komunikasi yang disediakan oleh PLN Area Manokwari yang dapat diakses langsung oleh pelanggan, dimana media yang disediakan adalah Call Centre 123. Media komunikasi yang dimaksud ini bentuknya adalah telepon interaktif atau posko pelayanan pelanggan, pelanggan dapat menghubungi no 123 jika ingin menyampaikan keluhan, menanyakan informasi penting seputar kelistrikan yang digunakan.

Kemudian sebenarnya selain melalui Call Centre 123, terdapat media lain yang digunakan PLN Area Manokwari untuk menyebarkan informasi kepada pelanggan seperti info pemadaman bergilir, pemutusan listrik, dan info-info penting lainnya melalui media sosial seperti facebook, media cetak koran lokal, dan juga media elektronik yaitu Radio dan televisi Lokal.

b. Hubungan Media

Aktivitas Eksternal Kehumasan selanjutnya yang dijalankan oleh PT PLN (Persero) Area Manokwari adalah Hubungan dengan Media massa. Sama seperti Hubungan pelanggan, aktivitas ini juga ditangani langsung oleh Divisi Administrasi dan Umum dimana terdapat beberapa media massa lokal di

Manokwari yang dipetakan oleh PLN Area Manokwari sebagai media massa yang sesuai kriteria PLN Area manokwari. Media massa tersebut meliputi media cetak, dan elektronik yaitu Kantor berita (koran), Radio RRI, dan Televisi Lokal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Supervisor Administrasi dan Umum mengatakan bahwa selama ini PLN Area Manokwari juga berusaha menjalin komunikasi dan relasi yang baik dengan beberapa media massa yang ada, hal ini tentu bertujuan agar mendapatkan publisitas yang maksimal dan positif. Beberapa cara dilakukan oleh PLN Area Manokwari untuk menjalin relasi dan komunikasi dengan media massa.

Melakukan pemetaan media dan juga *list* media merupakan aktivitas yang paling dasar, seperti yang disebutkan sebelumnya bahwa PLN Area Manokwari memang melakukan pemetaan terhadap media, memilih media massa yang sesuai dengan kriteria yang diharapkan, berdasarkan hasil pengamatan penulis selama KKL terdapat beberapa media baik cetak maupun elektronik yang sampai saat ini menjadi langganan PLN Area Manokwari terutama dalam hal Publikasi diantaranya Koran Media Papua, Cahaya Papua, Tambora Pos, dan Suara Papua. Sedangkan untuk Media elektronik meliputi Radio RRI Manokwari dan Tasindo TV Manokwari.

Selain melakukan pemetaan tersebut, PLN Area manokwari juga seringkali berusaha untuk melibatkan media massa dalam setiap aktivitas atau *event* yang diselenggarakan dengan cara memberikan undangan secara langsung kepada wartawan dari setiap media, hal ini tentu sebagai bentuk usaha dalam menjalin relasi yang dilakukan PLN Area Manokwari dengan media massa

tersebut, walaupun hubungan yang terjalin saat ini lebih mengarah pada personal bukan antar lembaga.

Beberapa aktivitas dibawah ini merupakan aktivitas hubungan media yang pernah dijalankan oleh PT PLN (Persero) Area Manokwari.

a). Mengirim *Press Release* ke media

Mengirim *Press Release* kegiatan ataupun informasi penting seputar perusahaan ke media massa merupakan salah satu kegiatan yang hampir rutin dilakukan oleh Divisi Administrasi dan Umum PLN Area Manokwari. Selain memberi undangan langsung kepada kantor berita, Divisi Administrasi dan Umum juga membuat tulisan berupa Release yang dikirimkan ke media untuk kemudian tujuannya dimuat dimedia tersebut. Penulisan release yang dilakukan tentu dengan memperhatikan standart penulisan kehumasan dan juga menyesuaikan karakteristik media yang ada.

b). Media Visit

Media Visit adalah kegiatan dimana PLN Area Manokwari diwakili dengan dari beberapa divisi, assiten manajer serta manajer area datang dan berkunjung secara rutin ke kantor media massa baik cetak dan elektronik. Tujuannya adalah untuk menjalin relasi dengan orang-orang yang bekerja dimedia tersebut, kemudian juga mengenalkan kepada karyawan yang datang kepada media tersebut sebagai ajang silaturahmi antar PLN dan Media. Isi acaranya biasanya meliputi ramah tamah dengan media, melihat aktivitas produksi media dan diskusi antara media

massa dengan PLN Area Manokwari. Namun sayangnya kegiatan semacam ini jarang dilakukan oleh PLN Area Manokwari karena tidak termasuk dalam agenda rutin dan program kerja yang telah disusun disetiap semester.

c). *Special Interview*

Special Interview juga merupakan salah satu aktivitas hubungan media yang dilakukan di PT PLN (Persero) Area Manokwari. *Special Interview* yang dilakukan disini yaitu dimana wartawan diundang ataupun diperbolehkan untuk melakukan wawancara secara langsung dengan pihak PLN Area Manokwari baik itu terkait, *event*, program ataupun informasi-informasi penting yang dikeluarkan oleh PLN. Dalam kegiatan ini pihak yang biasanya menjadi narasumber adalah Manajer Area, Supervisor Administrasi dan Umum dan terkadang beberapa Manajemen lain sesuai informasi yang dibutuhkan untuk disampaikan. Namun demikian kegiatan ini juga ditangani langsung oleh Divisi Administrasi dan Umum yang mempersiapkan segala sesuatunya untuk kebutuhan kegiatan *Special Interview* ini.

c. Hubungan Pemerintah

Aktivitas Hubungan Pemerintah di PT PLN (Persero) area Manokwari memang sedikit berbeda jika dibandingkan dengan dua aktivitas eksternal kehumasan sebelumnya yaitu media dan pelanggan. Pemerintah menurut PT PLN (Persero) sendiri lebih pada instansi pemerintah ataupun pemerintah

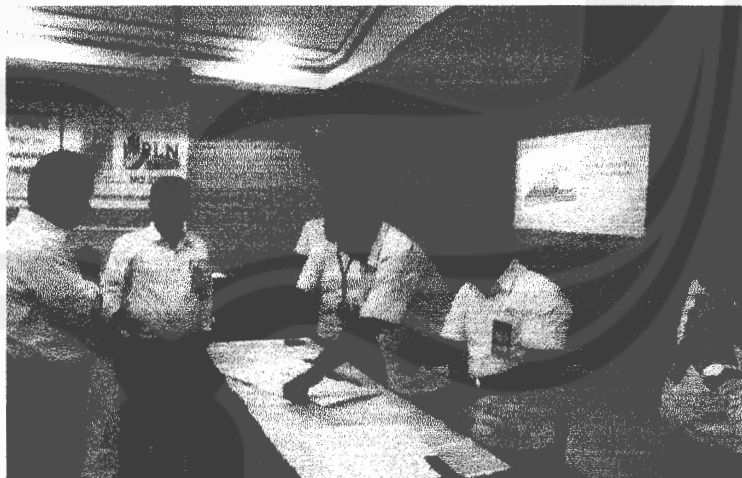
daerah yaitu Kabupaten Manokwari yang baik secara langsung maupun tidak langsung bersinggungan dengan PLN Area Manokwari. PLN adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dimana berada dibawah pemerintahan, maka tentu aktivitas hubungan pemerintah juga menjadi bagian penting yang harus dikelola oleh PT PLN (Persero) Area Manokwari.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Supervisor Administrasi dan Umum serta hasil pengamatan penulis selama KKL, PLN Area Manokwari sendiri tidak melakukan pemetaan secara khusus siapa saja pemerintah yang dimaksud, namun memang beberapa lembaga pemerintah Kabupaten Manokwari seringkali disebutkan sebagai pihak yang sering menjalin relasi dengan PLN Area Manokwari. Sejauh pengamatan yang dilakukan penulis selama KKL, tidak ada aktivitas atau kegiatan hubungan pemerintah secara khusus yang dilakukan oleh Divisi Administrasi dan Umum PLN Area manokwari. Relasi dan komunikasi yang terjalin selama ini hanyalah sebatas personal antara beberapa pihak PLN Area Manokwari dengan pejabat pemerintahan Kabupaten Manokwari. Seperti yang diutarakan oleh Manajer Area PLN Manokwari bahwa beliau mengenal banyak pejabat-pejabat daerah setempat dengan relasi yang cukup baik, semua relasi tersebut terjalin secara personal saja, seperti dengan Bupati, anggota DPRD, dan juga beberapa instansi pemerintah yang ada kaitanya dengan PLN. Relasi secara personal inilah yang kemudian dimanfaatkan PLN Area manokwari untuk bisa terus dekat dengan pemerintah dengan tujuan agar program-program kerja

perusahaan yang ada kaitanya dengan pemerintah, atau memerlukan peran pemerintah dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Beberapa keuntungan yang diperoleh PLN Area Manokwari menjalin relasi dengan pihak pemerintah yaitu, dalam beberapa kegiatan atau kepentingan yang memerlukan dukungan pemerintah daerah tentu dapat berjalan dengan mudah, contohnya terkait dengan pembebasan lahan untuk pembangunan kantor pelayanan di desa-desa, kerjasama pengelolaan listrik di desa-desa, kemudian di tahun 2016 PLN Area Manokwari juga sukses merealisasikan program Papua Terang dengan bekerjasama dengan pemerintah daerah memberikan pasokan listrik ke desa dan daerah pedalaman salah satunya adalah kerjasama dengan pemerintah daerah Bupati Kabupaten Pegunungan Arfak.

Gambar 3.4 Penandatanganan Kerjasama dengan Pemda



Sumber: dokumentasi pribadi PLN Manokwari

Selain relasi secara personal, bentuk lain hubungan pemerintah adalah dengan melakukan koordinasi serta pelaporan penting dengan beberapa instansi pemerintahan contohnya adalah PLN Area Manokwari selalu rutin melaporkan analisis keuangan perusahaan kepada kantor keuangan dan pajak, hal ini selain

memang kewajiban yang harus dijalankan juga guna tetap menjaga hubungan baik dengan instansi tersebut dan sekaligus merealisasikan program PLN yaitu PLN Bebas Korupsi atau No Suap sejak 2015.

Selain kantor keuangan dan pajak, Badan Lingkungan Hidup (BLH) juga merupakan instansi pemerintah yang memiliki relasi baik dengan PLN Area Manokwari, hal ini karena BLH sebagai lembaga yang turut mendukung adanya program PLN yaitu *Zero accident* dimana program ini adalah penanaman budaya *Safety* bekerja oleh seluruh karyawan PLN Area Manokwari.

Gambar 3.5 Kerjasama PLN dengan Pemda PEGAF



Sumber: dokumentasi pribadi PLN Manokwari

d. Hubungan Komunitas

Relasi dengan komunitas baik itu yang berada di ring 1 perusahaan ataupun komunitas diluar merupakan hal yang tidak kalah penting sebenarnya untuk dilakukan oleh PLN Area Manokwari. Namun saat ini hal tersebut belum

sepenuhnya di jalan di PT PLN (Persero) Area Manokwari. Dalam wawancara dengan Supervisor Administrasi dan Umum mengatakan bahwa di PLN Manokwari sendiri tidak melakukan pemetaan komunitas secara spesifik ataupun memiliki sebuah komunitas tertentu yang dibina. PLN Area manokwari menganggap hal tersebut belum menjadi prioritas yang perlu dilakukan saat ini mengingat memang kurangnya SDM yang mengelola hal tersebut dan juga PLN belum merasa penting untuk melakukan hal tersebut. Sehingga memang sampai saat ini belum ada aktivitas kehumasan secara khusus yang bertujuan membangun relasi dan komunikasi yang baik dengan komunitas, namun berdasarkan hasil observasi penulis selama KKL melihat beberapa aktivitas yang menunjukan ke arah hubungan komunitas itu dijalankan.

Salah satu kegiatan yang dimaksud adalah, dalam satu tahun sekali tepatnya saat peringatan hari listrik nasional tanggal 27 Oktober, PLN Area manokwari secara rutin melakukan bakti sosial dan memberikan bantuan ke beberapa komunitas, suku, atau desa yang memang telah dipilih berdasarkan kriteria yaitu biasanya adalah pelanggan baru, ataupun desa-desa yang dianggap masyarakatnya membutuhkan atau masyarakat yang rutin membayar listrik secara teratur. Bantuan yang diberikan juga beragam, seperti santunan untuk masyarakat kurang mampu, pembangunan tempat ibadah, penyuluhan kesehatan gratis dan masih banyak lagi. Namun seperti yang dikatakan bahwa kegiatan tersebut tidak dilakukan di satu komunitas secara berkelanjutan,

namun setiap tahunnya bisa saja berubah-ubah komunitas atau desa yang dituju untuk diberi bantuan, serta bentuk bantuan juga berbeda-beda.

Menurut Manajer Area PLN Manokwari Bapak Mesak dalam wawancaranya mengatakan tidak ada dampak secara signifikan yang didapatkan perusahaan dari adanya kegiatan semacam ini, karena memang tujuan adanya kegiatan tersebut hanya sebatas memberikan bantuan dan rangkaian acara hari listrik nasional saja. Namun mulai tahun 2016 berdasarkan surat keputusan dari kantor PLN Wilayah Papua dan Papua Barat, PLN Area Manokwari telah membentuk satu divisi baru yaitu K2K3 dimana dalam rencana kerja divisi tersebut kedepannya akan merealisasikan sebuah program yaitu pembinaan untuk komunitas yaitu yang berada di Ring 1 tepatnya warga yang berdekatan dengan pusat pembangkit listrik yang secara langsung merasakan dampak yang ditimbulkan dari operasi mesin diesel antaranya kebisingan dan udara yang kurang sehat akibat asap mesin pembangkit. Namun demikian sampai saat ini program tersebut masih dalam proses perencanaan dan baru akan dilaksanakan sekitar tahun 2018 mendatang.

e. Hubungan Investor

Hubungan Investor mungkin satu-satunya aktivitas eksternal kehumasan yang tidak dijalankan di PT PLN (Persero) Area Manokwari. Hal ini didukung dengan pernyataan dari beberapa pihak yang telah diwawancarai oleh penulis selama menjalani KKL antara lain dengan Manajer Area, Supervisor Administrasi dan Umum dan Assisten Manajer Administrasi dan pelayanan,

mengatakan bahwa memang di PLN Area Manokwari sendiri tidak terdapat lembaga, perusahaan ataupun perseorangan yang menjadi investor yang kemudian menanamkan modalnya di PLN Manokwari. Sehingga memang tidak ada aktivitas yang dikelola berkaitan dengan hubungan investor.

B. Deskripsi Kerja Mahasiswa di PT PLN (Persero) Area Manokwari.

Penulis melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di PT PLN (Persero) selama kurang lebih 56 hari atau sekitar satu setengah bulan kerja, terhitung sejak 20 Juli 2016 hingga 12 Oktober 2016. Namun sebelum melakukan aktivitas KKL, dua hari sebelumnya yaitu tanggal 18 dan 19 Juli 2016 penulis terlebih dahulu melakukan beberapa kegiatan seperti wawancara dengan Evelyn selaku Supervisor Administrasi dan Umum untuk menanyakan beberapa hal terkait kegiatan KKL yang akan dilakukan kedepan, pada hari yang sama juga penulis diberi arahan dan penjelasan mengenai segala bentuk aturan yang ada di PLN Area Manokwari yang memang harus ditaati. Mulai dari jam kerja yaitu dimulai pukul 07.30 pagi sampai dengan 16.30 WIT dengan waktu istirahat selama dua jam yaitu pukul 12.00-14.00 siang WIT, selain itu ada juga penjelasan terkait penggunaan seragam hari kerja dari senin hingga jumat. Evelyn sendiri merupakan pembimbing yang memantau langsung kinerja penulis selama KKL di PLN Area Manokwari, penulis diperbolehkan melakukan diskusi dalam aktivitas KKL dan sangat dianjurkan untuk terus berkordinasi dengan beliau disetiap kegiatan yang diikuti.

Hari pertama tepatnya tanggal 20 Juli 2016, penulis dipandu oleh Evelyn diajak berkeliling kantor PLN Area Manokwari sekaligus memperkenalkan diri dengan seluruh karyawan yang bekerja ditempat tersebut hingga memperkenalkan diri dengan Manajer

Area Mesak Kyeuw Kyeuw, kemudian penulis juga mulai diajak berdiskusi untuk beberapa kegiatan yang akan melibatkan penulis selama KKL dan menjelaskan beberapa aktivitas yang sesuai dengan topik KKL yang telah diajukan oleh penulis.

Selama melakukan kegiatan KKL di PLN Area Manokwari, penulis juga terlibat dalam beberapa kegiatan ataupun aktivitas perusahaan. aktivitas yang dilakukan beragam dari mulai aktivitas yang berkaitan dengan topik KKL yaitu aktivitas eksternal kehumasan di Kantor PLN Area Manokwari hingga aktivitas pendukung lainnya. Dalam penulisan laporan ini penulis akan menjabarkan beberapa aktivitas yang telah dilakukan diantaranya aktivitas eksternal dan internal kehumasan, dan aktivitas pendukung lainnya.

1. Aktivitas Eksternal Kehumasan

a. Aktivitas Hubungan Pelanggan

Selama melakukan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan di PT PLN (Persero) Area Manokwari, penulis dilibatkan dalam salah satu aktivitas kehumasan yaitu hubungan pelanggan. yang pertama adalah bertugas mengelola komunikasi dengan pelanggan melalui *Call Centre* 123 dimana selama kurang lebih satu minggu pertama penulis menerima berbagai keluhan yang disampaikan oleh pelanggan melalui telepon baik terkait hal pemutusan mendadak, konfirmasi pemasangan daya listrik sampai keluhan pemadaman bergilir yang dilakukan PLN Area manokwari secara rutin. Selain melalui telepon tersebut penulis juga melakukan pengecekan dan *maintenance* terhadap media sosial yaitu *Facebook* milik PLN Area Manokwari, dimana aktivitas yang dilakukan yaitu *update* informasi pemadaman bergilir, melayani keluhan di media sosial, hingga posting

foto atau informasi penting yang perlu disampaikan untuk pelanggan. contohnya pada saat itu penulis sempat memposting informasi untuk rencana pemadaman bergilir di beberapa titik mulai tanggal 21-23 Juli 2016, hal ini dilakukan agar pelanggan yang terkena pemadaman bergilir dapat mempersiapkan dan tidak kaget secara tiba-tiba. Penulis juga diberi tugas untuk membuat tulisan berupa pengumuman rutin yang akan dipublikasikan melalui media massa yaitu iklan di koran dan radio, tulisan tersebut berisikan mengenai info pemadaman karena adanya perbaikan gardu listrik di beberapa titik di Manokwari.

Selain membantu pengelolaan informasi dan komunikasi dengan pelanggan, penulis juga melakukan aktivitas turun langsung ke pelanggan yaitu melalui kegiatan sosialisasi untuk pelanggan baru yang baru memasang listrik. Salah satu contohnya saat itu tepatnya tanggal 15 hingga 17 Agustus 2016 penulis bersama dengan tim dari PLN Area Manokwari datang ke sebuah Kabupaten baru yaitu Pegunungan Arfak untuk melakukan kegiatan sosialisasi dengan pelanggan yang ada di sana, kegiatan ini dilakukan karena di Kabupaten tersebut baru saja terpasang aliran listrik pertama kali yang dikelola PLN sebanyak 600 pelanggan dengan sistem bayar pasca bayar atau menggunakan pulsa listrik isi ulang. Dalam kegiatan ini penulis membantu Divisi Administrasi dan Pelayanan pelanggan mulai dari mengkonsep acara, mempersiapkan materi yang akan disampaikan, melakukan koordinasi dengan pemerintah daerah Pegunungan Arfak, menghubungi wartawan dan media massa untuk ikut serta meliput kegiatan tersebut.

Selain ditugaskan untuk ikut mengelola komunikasi dan informasi untuk pelanggan melalui *Call Center* 123 dan media sosial, penulis juga ditugaskan untuk ikut memberi pelayanan langsung kepada pelanggan melalui penjagaan loket pelayanan pelanggan yang terdapat di *lobby* bagian depan Kantor PLN Area Manokwari. Selama menjaga loket tersebut penulis banyak berinteraksi langsung dengan pelanggan dengan segala bentuk pelayanan yang diberikan mulai dari pasang baru daya listrik, penambahan daya listrik, keluhan seputar pembayaran dan kerusakan listrik dan lain sebagainya. Kesimpulanya bahwa selama penulisan melakukan kegiatan KKL di PLN Area Manokwari aktivitas hubungan pelanggan yang lebih sering dikelola bersifat pengelolaan informasi dan komunikasi dengan pelanggan baik secara langsung ataupun melalui media komunikasi lain.

b. Hubungan Media

Dalam kegiatan yang berkaitan dengan Hubungan Media di PT PLN (Persero) Area Manokwari penulis cukup banyak dilibatkan secara langsung untuk menjalankan aktivitas kehumasan yang berkaitan dengan media seperti, menulis rilis, melakukan *list* media massa, media monitoring, undangan dan kontak wartawan dan lain sebagainya.

Aktivitas pertama yang berkaitan dengan hubungan media adalah penulis ditugaskan untuk melakukan *list* media yang meliputi koran, radio, dan televisi lokal. Selain itu penulis juga bertugas untuk mencari kontak person wartawan dari setiap media yang telah di *list* untuk kemudian dihubungi ketika ada keperluan publikasi seperti mengirim rilis, melakukan wawancara dengan pihak PLN,

ataupun mengundang dalam acara atau kegiatan penting yang diadakan oleh PLN Area Manokwari. Dibawah ini merupakan gambar beberapa media massa yang telah masuk dalam list PLN Area Manokwari.

Gambar 3.6 Website Surat Kabar Media Papua



Sumber: www.mediapapua.com

Foto diatas merupakan salah satu pemberitaan yang dibuat penulis saat menjalankan aktivitas hubungan media dan berhasil dimuat disalah satu portal berita online yang ada di Manokwari yaitu media papua. Kemudian berita lain yang berhasil terpublikasi media yaitu kegiatan peresmian Program Papua Terang 2020 di Kabupaten Manokwari Selatan pada 17 Agustus 2016.

Gambar 3.7 Website Cahaya Papua.Com



Gambar diatas merupakan gambar dua media massa yaitu surat kabar Media Papua dan portal berita online Cahaya Papua yang sering menjadi langganan PLN Area Manokwari terutama dalam aktivitas Publikasi. Selama KKL penulis diberi beberapa kali kesempatan untuk membuat *press release* dan mengirim kepada dua media tersebut. salah satu contohnya saat penulis dilibatkan dalam beberapa kegiatan atau *event* yang diadakan PLN Area Manokwari seperti acara pengiriman perdana bahan bakar solar untuk pengelolaan listrik di teluk Wondama Wasior dalam rangka Program Papua Terang 2020, pada kegiatan ini penulis ditugaskan untuk memberi undangan kepada beberapa media massa antara lain Media Papua, Cahaya Papua dan Tasindo TV. Tidak lupa juga penulis menyiapkan rilis yang akan dibagikan saat wartawan datang meliput kegiatan tersebut.

Dalam pelaksanaan acara tersebut media massa yang berhasil datang dan melakukan liputan hanya dua media saja yaitu surat Kabar Media Papua dan Tasindo TV. Untuk beberapa media yang tidak hadir penulis mengirimkan rilis melalui email yang telah ada ataupun mengantarkan langsung ke kantor media terkait. Aktivitas lain yang sempat dilakukan berkaitan dengan hubungan media adalah melakukan media monitoring, dimana penulis secara rutin meng-*update* berbagai pemberitaan-pemberitaan mengenai PLN Area Manokwari dan melakukan kliping serta analisis konten berita untuk kemudian dilaporkan kepada Manajer Area setiap akhir bulan.

Gambar 3.8 salah satu kegiatan yang masuk pemberitaan media



Sumber: Dokumentasi Pribadi PLN Area Manokwari

c. Hubungan Pemerintah

Dalam aktivitas yang berkaitan menjalin relasi dengan pemerintah penulis tidak terlalu banyak dilibatkan dalam aktivitasnya. Hal ini dikarenakan seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa relasi lebih banyak dilakukan secara personal langsung *person to person* antara pihak yang berkepentingan dari PLN Area

Manokwari sendiri dengan pihak pemerintahan ataupun pejabat pemerintahan secara langsung.

Namun dalam beberapa kegiatan, *event* ataupun rapat penting dengan pemerintahan Kabupaten Manokwari penulis dilibatkan namun keterlibatan penulis dalam hal ini hanya sebatas seperti melakukan koordinasi, konfirmasi dan pelaporan berkas-berkas penting.

2. Aktivitas Selain Aktivitas Hubungan Eksternal Humas

Selama menjalankan praktek Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di PT PLN (Persero) Area manokwari, penulis juga melakukan beberapa aktivitas selain aktivitas yang berhubungan dengan topic yaitu aktivitas eksternal kehumasan, beberapa aktivitas yang dimaksud anantara lain sebagai berikut:

a. Menulis *Newsletter* bulanan

Pada KKL di PLN Area Manokwari, penulis diberi kesempatan juga untuk membuat tulisan media internal PLN Area Manokwari yang berupa *Newsletter* bulanan. *Newsletter* ini sendiri terbit setiap satu bulan sekali dan fungsinya adalah sebagai salah satu media informasi yang ditujukan untuk karyawan yang bekerja di kantor PLN Area Manokwari. *Newsletter* ini sendiri biasanya berisikan tentang segala bentuk kegiatan baik itu, *event*, rapat rutin, ataupun kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan PLN Area Manokwari selama kurang lebih satu bulan.

Salah satu tulisan yang berhasil dibuat oleh penulis saat KKL yaitu *Newsletter* edisi agustus 2016, dimana dalam *Newsletter* edisi tersebut berisikan beberapa rubric berita diantaranya ada kegiatan peresmian pengelolaan listrik dalam rangka Program Papua Terang 2020 di empat Kabupaten yang jatuh pada

saat hari kemerdekaan nasional 17 agustus 2016, kemudian juga kegiatan partisipasi PLN Area Manokwari dalam memeriahkan acara BUMN Hadir Untuk Negeri yang bekerjasama dengan seluruh BUMN yang ada di Manokwari tanggal 13 Agustus 2016. *Newsletter* yang kemudian jadi sebelum dicetak akan di evaluasi terlebih dahulu oleh Supervisor Administrasi dan Umum serta juga Manajer Area, setelah melalui tahap tersebut barulah *Newsletter* bisa divetak dalam jumlah cukup banyak yang kemudian dapat dibaca oleh setiap karyawan dan juga ditempelkan di beberapa spot seperti madding dan papan informasi.

Berikut contoh *Newsletter* yang telah berhasil dibuat oleh penulis selama menjalankan aktivitas KKL di PT PLN (Persero) Area Manokwari:

Gambar 3.9 salah satu contoh *Newsletter* yang dibuat penulis



Sumber: Arsip Pribadi PLN Manokwari

b. COC (*Code Of Conduct*) Mingguan

Kegiatan lain yang diikuti penulis adalah COC mingguan. COC sendiri singkatan dari *Code Of Conduct*, dimana ini merupakan kegiatan semacam, apel pagi namun diadakan setiap satu minggu sekali tepat di hari senin awal minggu. Setiap senin pagi pukul 07.30 WIT, penulis sudah bersiap-siap untuk mengikuti COC bersamaan dengan seluruh karyawan tanpa terkecuali. Pada kegiatan ini penulis ikut mendengarkan hal-hal apa saja yang menjadi evaluasi kinerja setiap divisi termasuk divisi Administrasi dan Umum tempat penulis ditempatkan selama KKL. Kegiatan ini diawali dengan doa bersama, kemudian evaluasi tiap divisi dan di akhir akan ada wejangan dan nyanyian atau games penyemangat untuk memberi semangat kepada seluruh karyawan sebelum bekerja.

Dalam kegiatan ini tak jarang penulis juga diminta untuk menjadi seksi dokumentasi dengan mengambil gambar berupa foto kegiatan COC yang kemudian pada setiap bulannya direkap beserta hasil bahasan COC dan akan dilaporkan kepada kantor PLN Wilayah WP2B di Jayapura.

c. Senam Sehat Karyawan

Selain COC mingguan untuk seluruh karyawan, aktivitas lain yang diikuti oleh penulis yaitu senam sehat karyawan yang diadakan pada jumat minggu kedua setiap bulannya. Kegiatan tersebut adalah senam sehat karyawan PT PLN (Persero) Area Manokwari, dimana seluruh karyawan tanpa terkecuali wajib mengikuti kegiatan ini sebagai salah satu bentuk realisasi program PLN yaitu Manajemen K3 atau Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja. Keterlibatan penulis dalam

kegiatan ini hanyalah sabatas sebagai peserta senam sehat saja tidak ada tugas khusus yang diberikan kepada penulis untuk menyiapkan persiapan senam sehat.

Gambar 3.10 senam sehat karyawan PLN Area Manokwari



Sumber: Dokumentasi Pribadi PLN Manokwari

d. Panitia Event di PLN Area Manokwari

Selama melaksanakan aktivitas Kuliah Kerja Nyata di PT PLN (Persero) Area Manokwari, beberapa kali penulis juga dilibatkan menjadi panitia dalam event yang diselenggarakan sendiri oleh PLN Area Manokwari ataupun kerjasama dengan BUMN lain. Keterlibatan penulis sebagai panitia atau tim kerja yang pertama adalah dalam sebuah event bernama BUMN Hadir Untuk Negeri, dimana ini merupakan event yang diadakan dan diselenggarakan untuk menyambut hari kemerdekaan Indonesia yang ke 71 dan melibatkan seluruh BUMN yang ada di Manokwari tanpa terkecuali. Acara yang diselenggarakan pada 13 Agustus 2016 ini berisikan pesta rakyat, sembako murah, jalan sehat, panggung hiburan dan ada juga Bazaar BUMN.

Dalam kegiatan ini penulis dengan beberapa orang dari PLN Area Manokwari diutus untuk menjadi perwakilan yang mempersiapkan sampai

mengikuti rangkaian acara yang di ketuai oleh PT Pertamina ini, tahap persiapan penulis ditus menjadi perwakilan rapat koordinasi dengan seluruh BUMN, kemudian membuat konsep bazaar untuk PLN dan di hari pelaksanaan penulis menjadi PIC yang bertanggungjawab dari pihak PLN Area Manokwari.

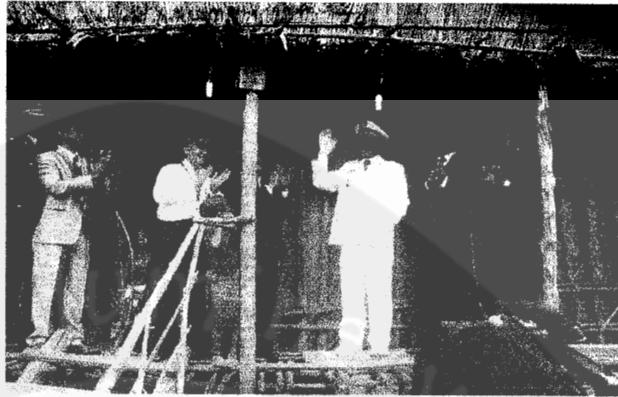
Keterlibatan sebagai panitia yang kedua adalah saat penulis diterjunkan dalam tim untuk melaksanakan kegiatan yaitu *Launching* perdana sistem pengelolaan listrik sebagai wujud Papua Terang 2020. Dalam kegiatan *Launching* perdana ini penulis diterjunkan disebuah lokasi pedalaman dan letaknya tepat diatas sebuah gunung di Manokwari. Selama kurang lebih 4 hari penulis dan tim mempersiapkan segala sesuatu mulai dari rapat koordinasi dengan Pemda setempat, survei lokasi peresmian, mempersiapkan teknis acara (backdrop, umbul-umbul, tombol sirine, dan perangkat listik untuk ceremonial), menyusun rundown, hingga menghubungi media massa untuk datang meliput kegiatan tersebut.

Gambar 3.11 *Launching* program Papua Terang 2020



Sumber: Dokumentasi Pribadi PLN Manokwari

Gambar 3.12 Penyalaan listrik di salah satu rumah warga

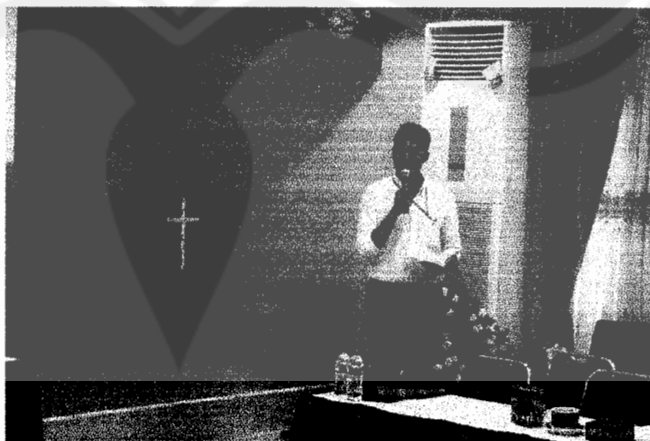


Sumber: Dokumentasi Pribadi PLN Manokwari

e. Menjadi moderator dalam Sertijab Manajer Rayon

Kegiatan selanjutnya yaitu penulis diberi kesempatan untuk menjadi moderator dalam proses serah terima jabatan Manajer Rayon kantor PLN Bintuni, Nabire dan Prafi. Kegiatan yang diadakan pada 07 Agustus 2016 ini diselenggarakan di Auditorium PLN Area Manokwari yang dihadiri oleh seluruh pejabat penting PT PLN Area Manokwari beserta kantor Rayon yang ada di Kabupaten Manokwari.

Gambar 3.13 Penulis Manjadi Moderator dalam Sertijab



Sumber: Dokumentasi Pribadi PLN Manokwari

C. Analisis Hasil Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan di PT PLN (Persero) Area Manokwari.

1. Analisis Gambaran Umum Humas di Divisi Administrasi dan Umum PT PLN (Persero) Area Manokwari.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pihak dari PT PLN (Persero) Area Manokwari, mengatakan bahwa Humas merupakan sebuah fungsi dalam membangun sebuah komunikasi dan relasi serta menjadi jembatan komunikasi yang baik dengan pihak-pihak eksternal seperti misalnya pemerintah, pelanggan, media massa setempat. Seperti yang dikatakan oleh Yakomina Senandi selaku Assiten Manajer Administrasi dan Pelayanan bahwa Humas merupakan satu bagian yang penting dalam perusahaan karena keberadaanya untuk mengelola fungsi komunikasi dan informasi yang baik terutama dengan pihak-pihak eksternal seperti di PLN Area Manokwari. Artinya bahwa seorang Humas memang menjadi jembatan komunikasi, sumber informasi antara perusahaan dan juga publiknya termasuk pihak-pihak eksternal sehingga terjalin relasi yang baik antara PLN Area Manokwari dengan pihak-pihak eksternal. Dengan adanya komunikasi dan koordinasi yang baik dengan para pihak inilah yang dapat membantu program kerja PLN dapat terlaksana dengan maksimal. Kemudian penggunaan istilah Hubungan Masyarakat di PLN Area Manokwari juga berpengaruh terhadap pandangan mengenai aktivitas-aktivitas yang dijalankan dimana lebih cenderung kepada aktivitas eksternal.

Konsep Humas tersebut sejalan dengan yang dinyatakan oleh Jefkins (1995, hal.

4) Humas didefinisikan sebagai sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan

semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. Posisi Humas yang berada dalam Divisi Administrasi dan Umum di PLN Area Manokwari memang lebih cenderung ke arah aktivitas mengelola relasi dan komunikasi dengan publik eksternal sehingga memang tujuannya untuk mencapai kinerja dari perusahaan.

Tidak hanya itu, menurut (Kriyantono, 2008, hal. 4) Humas di Indonesia biasa merupakan proses komunikasi dua arah antara organisasi dengan publiknya guna mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan cara meningkatkan aktivitas kerja sama dan pemenuhan kepentingan kedua belah pihak. Jika dilihat dari dua definisi teori tentang humas dan juga konsep Humas dari PLN Area Manokwari memiliki konsep yang sama dimana Humas secara garis besar adalah proses atau usaha menjalin relasi dan mempertahankan relasi yang baik dengan publik terutama eksternal melalui pengelolaan komunikasi dan informasi yang baik, sehingga anatara kedua belah pihak mampu mencapai tujuan yang diharapkan.

Kemudian seorang humas tidak hanya membangun, menjalin, serta mengadakan kerjasama saja namun juga penting untuk mempertahankan hubungan baik dengan para publiknya. Hal ini karena sedikit banyak keberadaan publik bagi organisasi memiliki pengaruh dalam keberhasilan kinerja sebuah perusahaan, pernyataan dari Ibu Evelyn selaku Supervisor Administrasi dan Pelayanan ini sejalan dengan yang dijelaskan oleh Cutlip, Center dan Broom (2006:6) menyatakan bahwa *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. Kesimpulanya bahwa Konsep Humas

memiliki fungsi untuk menjalin komunikasi dan relasi serta mempertahankan hubungan baik untuk mencapai tujuan tertentu juga dipahami oleh PLN Area Manokwari dimana mereka menganggap dengan relasi yang baik terhadap pihak eksternal maka dapat membantu mewujudkan kinerja dan program-program kerja PLN Area Manokwari. Namun penulis melihat bahwa istilah Humas yang dipahami dan digunakan di PLN Area Manokwari sedikit banyak berpengaruh terhadap *job desk* yaitu mengelola adanya aktivitas kehumasan yang lebih fokus pada *stakeholder* eksternal.

2. Analisis Publik PT PLN (Persero) Arca Manokwari

PT PLN (Persero) Area Manokwari membagi lagi *stakeholder* menjadi dua yaitu *stakeholder* internal dan *stakeholder* eksternal, pengklasifikasian ini tentu sejalan dengan definisi yang disampaikan oleh Rumanti (2002. hal. 34) yang mengatakan bahwa Publik atau *stakeholder* dalam sebuah organisasi dibagi menjadi dua yakni internal yang meliputi seperti karyawan dari mulai *Top Manajemen*, *Midle Manajemen*, hingga *Low Manajemen*. Sedangkan eksternal adalah orang-orang yang berada di luar organisasi yang ada hubungannya dengan organisasi tersebut. Berdasarkan wawancara dengan Evelyn Supervisor Administrasi dan Umum, menambahkan bahwa *stakeholder* yang sebenarnya adalah pihak eksternal contohnya seperti pelanggan. pernyataan tersebut menegaskan bahwa dalam pemetaan terhadap *stakeholder* PLN Area Manokwari lebih cenderung mengarah pada *stakeholder* eksternal, hal ini tentu akan berkaitan juga terhadap aktivitas kehumasan yang

dijalankan yaitu lebih fokus kepada aktivitas-aktivitas yang bersinggungan dengan *stakeholder* eksternal.

Berikut merupakan pembedaan antara *stakeholder* internal dan eksternal menurut PT PLN (Persero) Area Manokwari:

a. *Stakeholder* internal:

Publik atau *Stakeholder* internal menurut PT PLN Area Manokwari adalah pihak-pihak internal yang berada di ruang lingkup internal PLN yang terlibat secara langsung terhadap operasional perusahaan dan pihak-pihak yang menjalankan kegiatan perusahaan. Dalam hal ini yang dianggap sebagai *Stakeholder* Internal adalah karyawan baik karyawan tetap ataupun karyawan carter/OS. Karyawan merupakan elemen penting bagi berjalannya roda bisnis PT PLN (Persero) Area Manokwari, untuk itu pihak PLN Area Manokwari mengkategorikan Karyawan sebagai satu-satunya *Stakeholder* internal yang dimiliki oleh PT PLN (Persero) Area Manokwari.

b. *Stakeholder* eksternal

Stakeholder eksternal yang dimiliki oleh PT PLN Area Manokwari. Namun secara khusus dalam wawancara dengan Ibu Evelyn mengatakan bahwa *Stakeholder* eksternal yang memiliki pengaruh besar bagi operasional bisnis PLN di Manokwari ini adalah pelanggan, hal ini dikarenakan arus perputaran bisnis yang utama PLN adalah di tangan pelanggan jika tidak ada pelanggan yang menggunakan jasa dari PLN maka bisa jadi bisnis PLN tidak akan berjalan. Beberapa pihak seperti vendor, media massa lokal, juga diakui sebagai pihak eksternal yang memiliki pengaruh cukup kuat bagi kerja PLN Area Manokwari.

Untuk itu PLN Area Manokwari berusaha untuk bisa merangkul seluruh *stakeholder* yang ada, menjaga komunikasi dan relasi yang baik antara keduanya serta selalu melibatkan *stakeholder* dalam kegiatan ataupun program kerja yang diadakan.

Dengan adanya pembagian dan pengkategorian publik yang memang dilakukan juga di PLN Area Manokwari, maka hal yang tidak kalah penting adalah bagaimana seorang yang menjalankan fungsi Humas di PLN Area Manokwari mampu juga mengenali karakteristik dari setiap publik yang dimiliki sehingga akan mempermudah dalam berkomunikasi dan juga pendekatan, contoh tentu berbeda cara berkomunikasi antara pelanggan masyarakat umum dengan pemerintah begitu juga dengan media massa, karena mereka memiliki karakter berbeda dan kebutuhan yang berbeda juga terhadap PLN Area Manokwari.

Namun berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis selama KKL di PLN Area Manokwari pihak PLN sendiri tidak secara maksimal dalam membangun relasi dan komunikasi dengan seluruh *stakeholder* yang dimiliki, contoh selama ini PLN Area Manokwari lebih fokus kepada pelayanan terhadap pelanggan, relasi dengan pemerintah dan kesejahteraan karyawan namun seperti halnya media massa belum menjadi fokus dari PLN Area Manokwari hal ini dikarenakan PLN menganggap media hanya sebagai pelengkap dan dibutuhkan ketika terdapat kepentingan tertentu misalnya untuk publikasi dan beriklan saja. Artinya bahwa PLN Area Manokwari belum sepenuhnya sadar bahwa media massa juga merupakan pihak yang cukup penting dalam hal ini sebagai

stakeholder eksternal yang bisa saja berpengaruh dalam keberlangsungan organisasi, seperti halnya yang disampaikan oleh Menurut Stanley J. Baran (2004. hal. 357) yang mengatakan bahwa Humas setidaknya harus memiliki relasi yang baik dengan 7 kategori publik media massa, karyawan, pelanggan, pemerintah, komunitas, pemegang saham dan lain sebagainya.

3. Analisis Aktivitas Eksternal Kehumasan di PT PLN (Persero) Area Manokwari

Relasi dan Komunikasi yang baik dan harmonis antara perusahaan PLN Area Manokwari dengan *stakeholdernya* tentu tidak dapat terjadi begitu saja, perlu adanya serangkaian aktivitas kehumasan untuk mengelola relasi dan komunikasi tersebut agar tercipta hubungan yang harmonis. PT PLN (Persero) Area Manokwari sebagai perusahaan penyedia listrik milik negara juga ikut menjalankan serangkaian aktivitas untuk menjalin hubungan baik dengan hampir seluruh *stakeholdernya* baik internal maupun eksternal yang telah diklasifikasikan sendiri oleh PLN Area Manokwari.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama KKI di PT PLN (Persero) Area Manokwari, melihat bahwa adanya aktivitas-aktivitas kehumasan yang dijalankan lebih fokus kepada aktivitas eksternal yang melibatkan *stakeholder* eksternal seperti Pelanggan, Media massa, dan pemerintah hal ini karena pihak-pihak eksternal tersebut memiliki peran penting bagi bisnis PLN di Manokwari sehingga PLN Area Manokwari lebih berfokus menjalin relasi dan komunikasi yang baik dengan pihak tersebut.

Berikut merupakan aktivitas eksternal kehumasan yang dijalankan di PT PLN (Persero) Area Manokwari.

a. Hubungan Pelanggan

Menurut Hardiman (2006. hal. 30) mengatakan bahwa aktivitas hubungan pelanggan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk menjalin hubungan baik dengan pelanggan atau konsumen, kepuasan dan loyalitas dijaga melalui komunikasi langsung ataupun melalui media. Kemudian pelanggan dalam sebuah perusahaan tentu berbeda, namun dapat dikatakan bahwa pelanggan sendiri dapat didefinisikan sebagai masyarakat yang memiliki kebutuhan barang dan jasa, sehingga memiliki potensi untuk membeli (Yoeti, 2006. hal. 11).

Melihat penjelasan diatas bahwa dapat dikatakan pelanggan merupakan salah satu *stakeholder* perusahaan yang memiliki peranan penting terutama bagi perusahaan bisnis seperti contohnya PLN Area Manokwari. Sejalan dengan definisi diatas bahwa PLN Area Manokwari menganggap pelanggan adalah sebagai mitra kerja sekaligus unsur perputaran bisnis yang utama PLN karena jika tidak ada pelanggan yang menggunakan jasa dari PLN maka bisa jadi bisnis PLN tidak akan berjalan. (Wawancara dengan Supervisor Administrasi dan Umum PLN Area Manokwari)

Jumlah Pelanggan yang mencapai angka lebih dari 95.566 menjadi salah satu alasan kenapa aktivitas eksternal kehumasan terutama dengan pelanggan itu lebih fokus dilakukan. Maka dari itu perlu adanya serangkaian kegiatan atau aktivitas yang tujuannya adalah untuk menjalin relasi dan komunikasi sehingga dapat terjalin hubungan yang harmonis antara keduanya. Banyak aktivitas yang dapat dilakukan untuk bisa menciptakan hubungan baik dengan pelanggan, seperti yang

dijelaskan Ruslan (2002. hal. 272) ada beberapa aktivitas yang dapat dilakukan seorang Humas dalam hubungan pelanggan, yaitu:

- a) Melaksanakan pelayanan yang unggul meliputi pelayanan prima dan penanganan keluhan.
- b) Melakukan hubungan yang baik dengan pelanggan meliputi publikasi informasi dan pemberian penghargaan (*reward*) kepada pelanggan.

Point a dan b tersebut merupakan aktivitas hubungan pelanggan yang juga dijalankan oleh PLN Area Manokwari melalui divisi Administrasi dan Umum, melakukan publikasi informasi dengan pelanggan melalui beberapa media seperti *call centre* 123, *Facebook*, *Temu pelanggan* merupakan aktivitas yang dilakukan oleh PLN Area Manokwari yang dilakukan sebagai usaha untuk menjalin relasi dan komunikasi yang baik dengan pelanggan, sehingga memang tidak jarang PLN Area Manokwari sering menerima keluhan dari pelanggan, ataupun juga beberapa respon positif dari pelanggan. Selain aktivitas komunikasi PLN Area Manokwari juga berusaha mempertahankan loyalitas pelanggan dengan memberikan pelayanan-pelayanan terbaiknya seperti halnya aktivitas *Sosialisasi Pelanggan* merupakan bentuk penyampaian informasi kepada Pelanggan namun juga itu merupakan bagian dari pelayanan prima yang dilakukan oleh PLN Area Manokwari yang belum tentu semua kantor PLN di Indonesia melakukannya secara rutin.

Selain itu salah satu aktivitas hubungan pelanggan untuk menjaga komunikasi dan relasi adalah *Temu Pelanggan* atau *Customer Gathering*. Setiap satu tahun sekali kegiatan ini coba diadakan selain sebagai media komunikasi

dengan pelanggan secara langsung, kegiatan ini juga merupakan bentuk pemberian penghargaan kepada pelanggan-pelanggan yang telah loyal dan memenuhi kriteria untuk menerima penghargaan berupa pemberian hadiah, ataupun bahkan uang dari PLN Area Manokwari. pemberian *reward* semacam ini juga merupakan usaha untuk menjalin relasi yang baik menurut Ruslan (2002. hal. 272) yang harusnya dilakukan oleh Humas di perusahaan.

Usaha untuk membangun komunikasi, relasi dan kepercayaan pelanggan inilah yang dianggap penting oleh PLN Area Manokwari, namun penulis juga melihat bahwa dalam hal penyebaran informasi terhadap pelanggan misalnya dalam kegiatan Sosialisasi pelanggan mengenai penggunaan listrik dan pengelolaan listrik, kurang terdapat identifikasi yang tajam kepada pelanggan yang memiliki karakteristik berbeda-beda. Hal ini berkaitan dengan media dan cara berkomunikasi atau penyampaian pesan kepada pelanggan tentu tidak bisa disamakan, contoh adalah pelanggan perseorangan antara masyarakat Papua asli dan bukan Papua asli meskipun berada dalam daerah yang sama namun pendekatan yang dilakukan berbeda contoh paling mudah adalah cara penyampaian pesan dengan bahasa. Maka dari itu perlu adanya pemahaman kontekstual dalam melakukan identifikasi terhadap pelanggan di PLN Area Manokwari.

b. Hubungan Media

Media massa merupakan salah satu *stakeholder* yang memiliki peranan penting juga dalam keberlangsungan hidup perusahaan, dalam hal ini berfungsi

sebagai sarana untuk publikasi. Seperti yang disampaikan oleh Cangara (2006. hal. 119), yang mengatakan bahwa Media dapat didefinisikan sebagai sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Konsep media ini juga yang sebenarnya disadari oleh PLN Area Manokwari, berdasarkan hasil pengamatan penulis selama KKL di PLN Area Manokwari perusahaan penyedia listrik ini sebenarnya memiliki satu kebutuhan publikasi yang cukup besar untuk bisa mengkomunikasikan berbagai macam informasi, program kerja kepada masyarakat ataupun *stakeholder* lain seperti pelanggan salah satunya.

Jefkins (dalam Soemirat, 2010. hal. 122) mengatakan bahwa hubungan media adalah hubungan yang saling terjalin antara organisasi dengan media. Sebagai usaha untuk mencari publikasi atau penyiaran yang maksimum atau suatu pesan atau informasi *public relations* dalam rangka menciptakan pengetahuan dan pemahaman bagi khalayak dari organisasi perusahaan yang bersangkutan. Pengertian dari Jefkins semakin mempertegas bahwa pentingnya media untuk publikasi memang perlu begitu juga di PLN Area Manokwari. Dalam beberapa aktivitas seperti *event*, dan program kerja yang dilakukan PLN selalu melibatkan media massan sebagai sarana mengkomunikasikan pesan kepada masyarakat agar masyarakat juga memiliki pemahaman dan pengetahuan mengenai perusahaan ini. untuk mencapai publikasi yang maksimal ini tentu tidak mudah, PLN Area Manokwari memang berusaha untuk mencapai itu, dimana mereka memiliki beberapa aktivitas hubungan media yang intinya adalah bagaimana perusahaan mampu menjalin relasi dan komunikasi yang baik denga

media massa setempat. Berikut ini beberapa aktivitas hubungan media yang pernah dijalankan di PLN Area Manokwari:

a). Mengirim *Press Release* ke media

Mengirim *Press Release* kegiatan ataupun informasi penting seputar perusahaan ke media massa merupakan salah satu kegiatan yang hampir rutin dilakukan oleh Divisi Administrasi dan Umum PLN Area Manokwari. Selain memberi undangan langsung kepada kantor berita, Divisi Administrasi dan Umum juga membuat tulisan berupa *Release* yang dikirimkan ke media untuk kemudian tujuannya dimuat dimedia tersebut. Penulisan *release* yang dilakukan tentu dengan memperhatikan standart penulisan kehumasan dan juga menyesuaikan karakteristik media yang ada.

b). Media Visit

Media Visit adalah kegiatan PLN Area Manokwari diwakili dengan dari beberapa divisi, assiten manajer serta manajer area datang dan berkunjung secara rutin ke kantor media massa baik cetak dan elektronik. Tujuanya adalah untuk menjalin relasi dengan orang-orang yang bekerja dimedia tersebut, kemudian juga mengenalkan kepada karyawan yang datang kepada media tersebut sebagai ajang silaturahmi antar PLN dan Media. Isi acaranya biasanya meliputi ramah tamah dengan media, melihat aktivitas produksi media dan diskusi antara media massa dengan PLN Area Manokwari. Namun sayangnya kegiatan semacam ini jarang

dilakukan oleh PLN Area Manokwari karena tidak termasuk dalam agenda rutin dan program kerja yang telah disusun disetiap semester.

c). *Special Interview*

Special Interview juga merupakan salah satu aktivitas hubungan media yang dilakukan di PT PLN (Persero) Area Manokwari. *Special Interview* yang dilakukan disini yaitu dimana wartawan diundang ataupun diperbolehkan untuk melakukan wawancara secara langsung dengan pihak PLN Area Manokwari baik itu terkait, *event*, program ataupun informasi-informasi penting yang dikeluarkan oleh PLN. Dalam kegiatan ini pihak yang biasanya menjadi narasumber adalah Manajer Area, Supervisor Administrasi dan Umum dan terkadang beberapa Manajemen lain sesuai informasi yang dibutuhkan atau hendak disampaikan. Namun demikian kegiatan ini juga ditangani langsung oleh Divisi Administrasi dan Umum yang mempersiapkan segala sesuatunya untuk kebutuhan kegiatan *Special Interview* ini.

d). *Special Event*

Special Event juga dilakukan oleh PT PLN (Persero) dalam usahanya menjalin relasi dengan media. Aktivitas yang biasa dilakukan yaitu dengan mengundang media massa seperti surat kabar dan TV lokal dalam *event*, ataupun kegiatan penting yang diselenggarakan PLN Area Manokwari salah satu contoh adalah saat *Launching* program Papua Terang 2020, dimana awak media diberi undangan untuk bisa hadir dan meliput kegiatan

tersebut dan harapanya agar kegiatan masuk dalam pemberitaan di media massa.

Berbagai macam aktivitas yang dilakukan PLN Area Manokwari diatas dapat dikatakan sebagai salah satu bentuk usaha untuk mendapatkan publikasi di Media massa. Memang sejauh ini target media massa yang disasar hanyalah sebatas media lokal yang ada di Kabupaten Manokwari saja belum melibatkan media massa Nasional seperti Kompas, Tempo, TV Nasional dan lain sebagainya. Namun dengan adanya aktivitas tersebut membantu PLN Area Manokwari untuk bisa memperoleh pemberitaan di media tanpa harus membayar dengan uang. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Averil (dalam Iriantara, 2006. hal. 84) mengatakan bahwa *media relations* adalah publisitas. Publisitas sendiri berarti mengkomunikasikan pesan suatu perusahaan tanpa memerlukan biaya penggunaan ruang atau waktu.

Aktivitas Hubungan media yang dilakukan di PLN Area Manokwari sebenarnya tidak semata-mata untuk kepentingan perusahaan semata, memang perusahaan akhirnya mendapat manfaat positif dari aktivitas ini namun penulis juga melihat bahwa keuntungan juga didapatkan oleh media massa setempat, dimana media massa memiliki ruang untuk mendapatkan informasi yang kemudian mereka jadikan bahan pemberitaan tentunya yang mendukung kegiatan produksi mereka, sehingga dapat dikatakan bahwa adanya relasi yang baik antara media dan perusahaan PLN ini menciptakan adanya manfaat secara timbal balik

dan ini juga yang disampaikan oleh Philip Lesy (Dalam Iriantara, 2006. hal. 13) mengatakan bahwa *media relations* untuk membina hubungan media komunikasi agar dapat melakukan publisitas atau merespon kepentingan media terhadap organisasi. Sehingga manfaat yang didapatkan oleh organisasi adalah publisitas, sedangkan kegiatan yang bisa menopang publisitas adalah merespon kepentingan media.

c. Hubungan Pemerintah

Hubungan Pemerintah yang dijalankan oleh PT PLN (Persero) Area Manokwari sejauh pengamatan yang dilakukan penulis hanya sebatas kordinasi, kerjasama dan komunikasi secara personal antara manajemen PLN dengan pejabat-pejabat daerah saja. Hal ini dikarenakan PLN Area Manokwari sendiri merupakan perusahaan BUMN dimana perusahaan ini dibawah langsung pemerintah, maka segala bentuk regulasi, sistem, dan program-program kerja terpusat dari pemerintah Indonesia sama halnya dengan BUMN lainya yang ada di Indonesia. Untuk itu sampai saat ini tidak terdapat aktivitas-aktivitas khusus yang dijalankan PT PLN (Persero) Area Manokwari dalam menjalin hubungan dengan pemerintah.

Namun demikian walaupun sebagai BUMN, karena PLN Area Manokwari berada disebuah Kabupaten Manokwari yang memiliki sistem pemerintahanya sendiri maka komunikasi dan relasi tetap perlu dibangun dengan baik, tujuanya agar mempermudah akses terhadap lembaga-lembaga pemerintah setempat dan secara tidak langsung juga membantu mempermudah pelaksanaan program-program kerja PLN itu sendiri. Seperti yang dijelaskan oleh Kasali (2000, hal.

115) bahwa hubungan pemerintah adalah salah satu bagian khusus dari PR yang berfungsi membangun dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan dengan pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. PR juga berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi stabilitas dan keamanan politik untuk membantu pemerintah dalam mewujudkan program pembangunan nasional.

Dari penjelasan tersebut mengatakan bahwa PR dalam sebuah organisasi tetap perlu menjalin relasi dan komunikasi yang baik dengan pihak pemerintah baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Praktik ini sebenarnya tanpa disadari dilakukan oleh PLN Area Manokwari, relasi dengan pemerintah daerah Kabupaten Manokwari tetap dilakukan karena beberapa kali dalam pelaksanaan program kerja PLN seperti contohnya *Launching* Program Papua Terang 2020 dimana PLN disini bekerjasama dengan 4 pemerintah daerah Kabupaten yang terletak di Provinsi Papua Barat antara lain Raja Ampat, Teluk Wondama Wasior, Pegunungan Arfak dan Manokwari Selatan (Ransiki). Tidak dipungkiri bahwa adanya relasi PLN dengan pejabat-pejabat pemerintahan tersebut mempermudah dalam pelaksanaan dan koordinasi kegiatan tersebut.

Namun sebenarnya penulis melihat hal lain yaitu terdapat lembaga atau badan usaha pemerintah lainya yang jika diamati masuk dalam pemerintah sebagai *stakeholder* yang memiliki kepentingan dengan PLN Area Manokwari, lembaga atau badan yang dimaksud yaitu seperti BUMN lain Bank BRI, Mandiri, kemudian Badan Lingkungan Hidup, Kementrian Keuangan, dan juga Pajak. Hal ini tentu karena penulis melihat beberapa hal yang ada di PLN Area Manokwari

melibatkan pihak-pihak tersebut. Contohnya adalah dalam sistem pengoprasian listrik seperti standart keamanan dalam bekerja, pengelolaan limbah mesin diesel pembangkit listrik, dan masih banyak lagi. Dalam hal ini PLN Area Manokwari berkordinasi dan rutin harus memberi laporan kepada Badan Lingkungan Hidup yang ada di Manokwari sehingga memang dalam kegiatan operasi listrik dapat berjalan dengan lancar. Namun hal ini nampaknya belum disadari oleh PLN Area Manokwari sebagai bentuk relasi dengan pemerintah sehingga memang PLN Area Manokwari sendiri tidak menganggap hal tersebut penting.

d. Hubungan Komunitas

Menjalin relasi dan komunikasi dengan Komunitas merupakan bagian penting yang seharusnya dikerjakan oleh Humas disebuah perusahaan termasuk di PLN Area Manokwari, namun penulis melihat sejauh ini PLN Area Manokwari sendiri tidak melakukan pemetaan secara spesifik siapa komunitasnya dan tidak memiliki aktivitas dalam usahanya menjalin komunikasi dengan komunitas. Nanum selama penulis melakukan kegiatan KKL di PLN Area Manokwari, melihat bahwa terdapat potensi adanya sekelompok warga yang harusnya menjadi perhatian PLN Area Manokwari, mereka adalah sekumpulan warga yang tinggal di daerah tempat dimana operasi mesin pembangkit listrik di Manokwari dijalankan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis bahwa warga di Desa Sanggeng tersebut merasakan adanya dampak pengoprasian mesin diesel seperti suara yang sangat bising, uadara akibat asap mesin dirasakan hampir setiap hari oleh warga dilokasi tersebut. Hal

ini seperti yang disampaikan oleh Jefkins yang mengatakan komunitas sebagai orang-orang yang tinggal di sekitar wilayah operasi suatu organisasi.

Selain itu PLN Area Manokwari kurang melihat kecenderungan masyarakat yang ada disana, kurang mampu memahami karakteristiknya sehingga tidak jarang kantor PLN Area Manokwari diserang oleh warga asli Manokwari yang dilantari permasalahan “sepele” karena kurangnya komunikasi dan informasi yang sulit dipahami oleh mereka

Keberadaan warga tersebut tidak terlalu dianggap penting bagi pihak PLN Area Manokwari sendiri sehingga antara warga dan pihak PLN sejauh ini tidak saling terjadi komunikasi, padahal berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu operator pengelola mesin diesel beberapa warga sempat mengeluhkan kebisingan terutama saat malam hari membuat mereka sulit untuk beristirahat. Namun hal tersebut direspon biasa saja oleh pihak PLN karena menganggap bahwa keberadaan mesin dilokasi tersebut telah lebih dulu dibanding warga yang saat ini tinggal di daerah Sanggeng tersebut. Hubungan komunitas sendiri dalam Hardiman (2006. hal. 21) memiliki tujuan untuk meningkatkan kegiatan yang saling menguntungkan antara organisasi dengan komunitas. Kemudian menurut Bush (2007, hal. 29) mengatakan bahwa Agar mampu menjalin hubungan yang baik dan berkesinambungan dengan komunitas, perusahaan merancang serangkaian strategi dan program yang juga bertujuan sebagai pemberdayaan komunitas dan sebagai bentuk kepedulian terhadap lingkungan. Hal ini yang kemudian diimplementasikan melalui *Corporate Social Responsibility* (CSR).

Namun konsep CSR sendiri menurut PLN Area Manokwari sedikit berbeda dengan penjelasan diatas, PLN Area Manokwari menganggap CSR lebih mengarah kepada pemberian bantuan berupa uang, pembangunan tempat ibadah, dan fasilitas lainya sebagai bentuk kepedulian tan adanya keberlanjutan kedepanya. Sehingga tidak dibutuhkan aktivitas yang sifatnya membangun komunikasi dan relasi antara perusahaan dan komunitas.

e. Hubungan Investor

Hubungan Investor mungkin satu-satunya aktivitas eksternal kehumasan yang tidak dijalankan di PT PLN (Persero) Area Manokwari. Hal ini didukung dengan pernyataan dari beberapa pihak yang telah diwawancarai oleh penulis selama menjalani KKL antara lain dengan Manajer Area, Supervisor Administrasi dan Umum dan Assisten Manajer Administrasi dan pelayanan, mengatakan bahwa memang di PLN Area Manokwari sendiri tidak terdapat lembaga, perusahaan ataupun perseorangan yang menjadi investor yang kemudian menanamkan modalnya di PLN Manokwari. Sehingga memang tidak ada aktivitas yang dikelola berkaitan dengan hubungan investor. Maka dari itu aktivitas-aktivitas seperti yang dijelaskan oleh Cutlip (2009. hal. 25) mengatakan bahwa hubungan investor adalah bagian dari PR dalam perusahaan korporat yang membangun dan menjaga hubungan yang bermanfaat dan saling menguntungkan dengan *shareholder* dan pihak lain di dalam komunitas keuangan dalam rangka memaksimalkan nilai pasar. Sedangkan menurut Lattimore, Baskin dkk (2010, hal. 335) strategi yang tersedia untuk

diimplementasikan adalah pertemuan personal, arsip keuangan (korespondensi, laporan empat bulanan dan laporan tahunan, dan perkembangan dividen), rilis keuangan dan pertemuan tahunan. Selain itu, hubungan investor juga dapat dilakukan dengan memaparkan laporan tahunan melalui pertemuan para pemegang saham perusahaan.

Aktivitas tersebut memang tidak dijalankan oleh PLN Area Manokwari mengingat bahwa pengelolaan hubungan Investor dijalankan langsung oleh PLN Pusat di Jakarta sebagai pusat dari kegiatan PLN yang ada di Indonesia.

BAB 4

PENUTUP

A. Kesimpulan

PT PLN (Persero) Area Manokwari merupakan satu-satunya perusahaan listrik yang ada di Indonesia dimana hampir disetiap daerah menggunakan jasa dari PLN termasuk juga di Kabupten Manokwari Provinsi Papua Barat. PLN Area Manokwari merupakan kantor area PLN yang mengelola sistem kelistrikan yang ada di hampir seluruh daerah yang terletak di Provinsi Papua Barat, sehingga tidak dipungkiri keberadaan PLN Area manokwari bersinggungan dengan berbagai pihak baik itu lembaga pemerintah, badan swasta bahkan sampai perseorangan atau individu. Keberadaan sebuah perusahaan bisnis di sebuah daerah seperti halnya PLN Area Manokwari tentu terdapat *stakeholder* yang akan berpengaruh terhadap jalannya bisnis perusahaan, hal ini tentu seharusnya disadari oleh PLN Area Manokwari dimana perlu adanya serangkaian aktivitas-aktivitas kehumasan untuk bisa menjalin relasi dan komunikasi yang baik dengan setiap *stakeholder*

PT PLN Area Manokwari menyadari tentang pentingnya menjalin relasi dengan seluruh *stakeholder* yang dimiliki sehingga terdapat upaya-upaya berupa aktivitas kehumasan terutama aktivitas eksternal yang dijalankan untuk dapat mewujudkan relasi dan komunikasi yang baik dengan *stakeholder* eksternal. Aktivitas kehumasan yang dijalankan di PLN Area Manokwari memang lebih cenderung ke aktivitas eksternal, hal ini berdasarkan pemahaman PLN Area Manokwari sendiri yang memandang bahwa

Humas (Hubungan Masyarakat) adalah sebuah fungsi yang mengelola aktivitas komunikasi dengan pihak-pihak eksternal perusahaan, dari pemahaman tersebut kemudian berpengaruh terhadap aktivitas yang dikelola dan dijalankan oleh sebuah divisi yaitu Administrasi dan Umum.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis dan juga data dari wawancara dengan pihak PLN Area Manokwari, bahwa aktivitas eksternal humas yang dijalankan di PLN Area Manokwari meliputi aktivitas hubungan pelanggan, hubungan media, dan hubungan pemerintah. Tiga aktivitas tersebut yang saat ini dijalankan oleh Divisi Administrasi dan Umum PLN Area Manokwari, sedangkan untuk aktivitas lain seperti hubungan komunitas dan hubungan investor tidak dijalankan oleh PLN Area Manokwari. Aktivitas-aktivitas Humas yang ada kemudian turun dalam beberapa kegiatan yang sifatnya sebagai usaha untuk membangun relasi dan komunikasi yang baik terutama untuk *stakeholder* eksternal PLN Area Manokwari.

Berdasarkan hasil analisis mengenai aktivitas eksternal humas di PLN Area Manokwari penulis melihat bahwa aktivitas kehumasan lebih fokus pada aktivitas eksternal, hal ini dipengaruhi beberapa hal seperti pengertian dan sudut pandang PLN Area Manokwari mengenai keberadaan Humas dalam organisasi, serta beberapa hal lain sehingga membuat posisi humas di PLN Area Manokwari diletakan sebagai bagian yang mengelola aktivitas dengan *stakeholder* eksternal. Dalam menjalankan aktivitas eksternal humas, PLN Area Manokwari memiliki strateginya sendiri namun terdapat beberapa hal yang kurang sesuai sehingga hasil yang didapatkan kurang maksimal dalam mencapai tujuan. Contoh dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan terutama yang berkaitan dengan *stakeholder* eskternal persiapan yang kurang matang, kurang adanya pengelolaan

yang baik serta tidak adanya evaluasi membuat hampir setiap kegiatan yang direncanakan terkesan tidak maksimal dan matang. Hal lain seperti pemetaan terhadap *stakeholder* kurang maksimal, contoh seperti keberadaan komunitas yang sebenarnya ada dan penting untuk diperhatikan oleh PLN Area Manokwari namun dengan pemahaman komunitas yang berbeda maka hal tersebut seolah terabaikan oleh PLN Area Manokwari.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas maka penulis memberikan beberapa saran terkait aktivitas eksternal humas di PT PLN (Persero) Area Manokwari agar dalam menjalankan aktivitas-aktivitas eksternal humas dapat mencapai tujuan dengan lebih maksimal dan juga mendatangkan keuntungan antara perusahaan dan *stakeholder*.

- a. Perlu adanya pengelolaan yang baik dalam setiap perencanaan ataupun pelaksanaan aktivitas-aktivitas eksternal kehumasan yang dijalankan. Hal ini tentu akan berpengaruh terhadap hasil yang didapatkan dari setiap kegiatan yang dijalankan contohnya seperti kegiatan yang melibatkan media massa, *Family Gathering*, Temu Pelanggan ataupun dalam mengelola *event-event* penting perusahaan.
- b. Pemetaan terhadap *stakeholder* lebih dipertajam lagi oleh PLN Area Manokwari, hal ini juga berkaitan dengan pemahaman karakteristik setiap *stakeholder* yang tentunya berbeda-beda contoh pelanggan akan berbeda seperti media massa tentu aktivitas atau strategi komunikasi juga akan

berbeda, untuk itu pemetaan di awal penting dilakukan untuk mengetahui siapa dan bagaimana *stakeholder* eksternal perusahaan

- c. Perlu adanya fokus pengelolaan terhadap aktivitas-aktivitas eksternal humas, selama ini fungsi humas di PLN Area Manokwari memang dijalankan oleh Divisi Administrasi dan Umum dengan tidak ada PIC khusus didalamnya, maka dari itu perlu adanya PIC ataupun kordinator dalam divisi tersebut yang memang fokus dalam bertanggung jawab pada aktivitas komunikasi dan relasi dengan seluruh *stakeholder* eksternal.
- d. Perlu adanya pemetaan yang lebih tajam lagi terkait dengan keberadaan Komunitas yang perlu dijalin relasi dan komunikasinya, terlebih warga sekitar kantor pusat listrik yang mendapat beberapa dampak negatif atas beroprasinya mesin disel PLN. Tujuan pemetaan dan identifikasi terhadap komunitas adalah sebagai salah satu bentuk tanggung jawab perusahaan atas dampak operasional yang ditimbulkan dan juga menghindari terjadinya masalah pada kemudian hari akibat tidak adanya relasi dan komunikasi antara keduanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Baran, Stanley J. (2004). *Introduction to Mass Communication: Media Literacy and Culture*. New York: McGraw-Hill Companies.
- Cangara, Hafied H. (2006). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Cutlip, Scott M., Center, Allen H., dan Broom, Glen M. (2006). *Effective Public Relations* (9th Ed). New Jersey: Pearson Education Inc.
- Cutlip, S.M., Center, A.H & Broom, G M. (1994). *Effective Public relations. Edisi keenam*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hair, J.F, Bush, R.P dan Ortinau, D.J. (2000). *Marketing Research: A Practical Approach for the New Millenium*. Boston: Irwin McGraw-Hill.
- Hardiman, Ima. (2006). *400 Istilah PR Media dan Periklanan*. Jakarta: Gagas Ulung.
- Iriantara, Yosol. (2006). *Media Relations: Konsep, Pendekatan, dan Praktik*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Jefkins, Frank. (1995). *Public relations*. Edisi keempat, terj Drs. Haris Munandar. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kasali, Rhenald. (2000). *Manajemen Public relations*. Jakarta: PT. Temprint.
- Kriyantono, Rachmat. (2008). *Public Relations Writing: Media Public Relations Membangun Citra Korporat*. Jakarta: Kencana.
- Lattimore, Dan, et al. (2009). *Public Relations: The Profession and The Practice* (3rd Ed.). New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Lattimore, Dan. Baskin, Otis. Heiman, T Suzzete. Toth, L. Elizabeth. (2010). *Public relationsProfesi dan Praktik. Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Humanika.

Laporan Tahunan PT PLN (Persero) Tahun 2012: Terang dan Peduli. (Diakses pada 7 Juni

2016) Sumber dari: <http://www.pln.co.id/blog/laporan-tahunan/>

Nova. Firsan. (2009.) *CRISIS PUBLIC RELATIONS: bagaimana PR menangani krisis*

perusahaan. Jakarta. PT Grasindo. Diakses dari:

https://books.google.co.id/books?id=_oFy5Vkthi4C&pg=PA38&dq=public+relations+adalah&hl=id&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=public%20relations%20adalah&f=false

Ruslan, Rosady. (1998). *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*. Jakarta: PT.

RajaGrafindo Persada.

Ruslan, Rosady. (2002). *Kiat & Strategi Kampanye Public relations*. Jakarta: PT. RajaGrafindo

Persada.

Rumanti, Assumta, M. (2002). *Dasar-Dasar Public Relations*. Jakarta. PT Gramedia

Widyasarana Indonesia. Diakses dar:

<https://books.google.co.id/books?id=8eHQAALadmcC&pg=PR3&dq=rumanti&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwjAo6fGtsbLAhXCU44KHV1LAWcQ6AEIGjAA#v=onepage&q=rumanti&f=false>.

Seitel, Fraser P. (2001). *The Practice of Public relations, 11 th ed*. New Jersey: Pearson

Education, Inc.

Soemirat, Soleh. (2010). *Dasar-Dasar Public relations*. Bandung: Rosdakarya.

Wilcox, Dennis L. dan Cameron, Glen T. (2009). *Public Relations: Strategies and Tactics* (9th

Ed.). United States: Pearson Education, Inc.

Yulianita, Neni. (2009). *Dasar-Dasar Public relations*. Bandung: Pusat Penerbitan Universitas

(P2U).

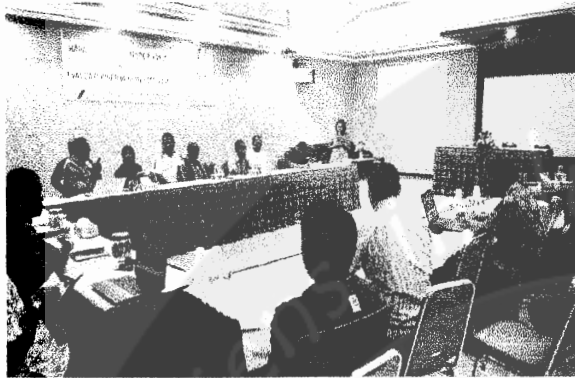
Yoeti, A. Oka. (2006). *Customer Service: Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Pradnya
Paramitha.

<http://profil.merdeka.com/indonesia/s/sctv/>. (Diakses pada 16 Maret 2016)



LAMPIRAN

A. Dokumentasi Aktivitas Mahasiswa



Rapat Kerja dan Evaluasi per Semester



kerjasama PLN dengan Pemda Manokwari



Launching program Papua Terang



Launching program Papua Terang



B. Hasil Tulisan Mahasiswa

Monthly Newsletter vol.2

MANOKWARI & WASIOR
17 Agustus 2016

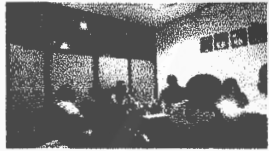
2016. AGUSTUS

Event of the Month

Dalam Newsletter bulan Agustus ini kami ingin menceritakan tentang kegiatan penting yang terjadi di lingkungan kerja PLN Area Manokwari secara khusus dan PLN Wilayah Papua & Papua Barat pada umumnya, yaitu Peresmian Pengoperasian Listrik Oleh PLN di kabupaten teluk wondama. Peresmian ini merupakan rangkaian kegiatan dari WP25 pada peringatan 17 Agustus tahun 2016 yang meresmikan listrik di 3 (tiga) ibukota kabupaten

KADO 17 AGUSTUS UNTUK MASYARAKAT TELUK WONDAMA

Rapat Koordinasi



Susutpno Rapat Koordinasi

Newsletter edisi Agustus 2016

RAPAT KERJA DAN EVALUASI KERJA

Bekerja Bekerja Bekerja

PAPUA TERANG 2020

PLN AREA MANOKWARI

RAKER SEMESTER 1 2016, PLN AREA MANOKWARI

Dalam Newsletter edisi bulan Juli 2016 ini kami ingin menceritakan serta memaparkan terkait dengan kegiatan yang baru saja dilakukan yaitu pelaksanaan rapat kerja dan juga evaluasi kerja semester 1 di tahun 2016 oleh PLN Area Manokwari Papua Barat. Rapat kerja dan evaluasi kerja ini sendiri memang rutin dilakukan setiap akhir semester kinerja PLN area



Newsletter edisi Juli 2016

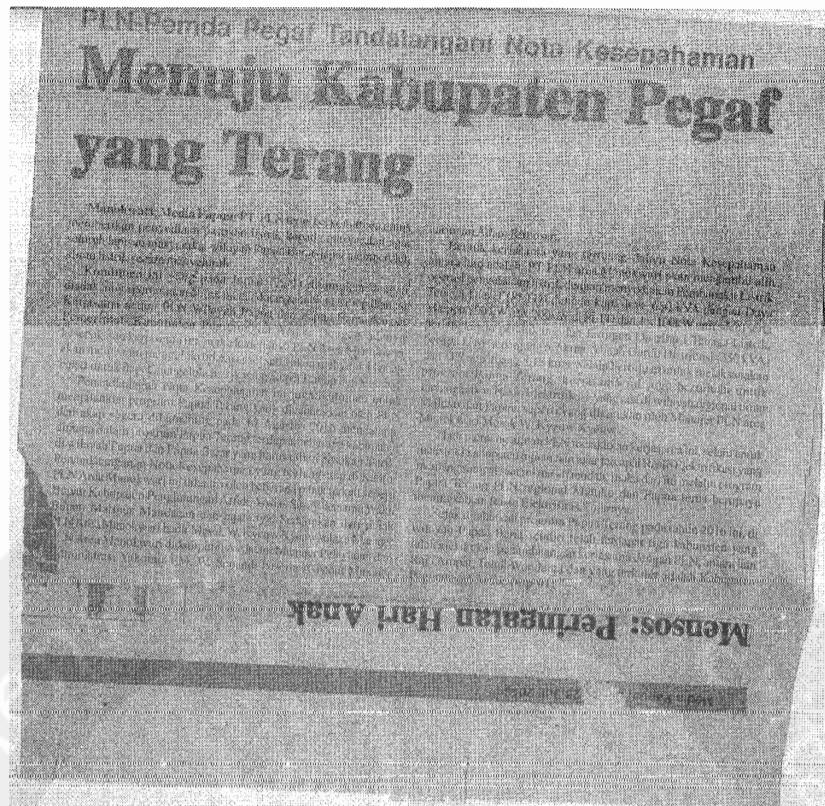
C. Beberapa hasil aktivitas menulis yang berhasil masuk Media Massa



Koran harian Media Papua



Koran harian Media Papua



Koran harian Media Papua



PT. PLN (PERSERO)
WIL. PAPUA & PAPUA BARAT
AREA MANOKWARI

SURAT KETERANGAN

Nomor : 013...Skt /SDM.06.02/AREA-MNK/2016

Kami yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Yakomina MW Senandi
NIP : 7401012-5
JABATAN : Asisten Manajer Pelayanan &
Administrasi
PLN AREA MANOKWARI



Menerangkan bahwa :

NAMA : Sukron Muhammad Rizal
NIM : 130905104
JENIS KELAMIN : LAKI – LAKI

Adalah benar yang bersangkutan telah melaksanakan tugas magang di PT. PLN (Persero) Wilayah Papua dan Papua Barat Area Manokwari, sejak tanggal 20 Juli 2016 sampai dengan tanggal 09 September 2016.

Demikian Surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manokwari, 14 November 2016



YAKOMINA MW SENANDI
ASMAN Pelayanan & Adm



PT. PLN (PERSERO)

PT PLN (PERSERO)

WILAYAH PAPUA DAN PAPUA BARAT

AREA MANOKWARI

Press Release

Hal: 1-2 halaman

PT PLN PERSERO, BEKERJA NYATA TERANGI PAPUA

Manokwari (18/08/16). Kerja nyata PT PLN Wilayah Papua dan Papua barat untuk dapat mewujudkan program Papua Terang 2020 perlahan telah terealisasi satu demi satu secara pasti. Bertepatan dengan hari kemerdekaan Negara Indonesia ke 71 yaitu pada 17 Agustus 2016, secara serempak PT PLN WP2B *me-launching* terlaksananya Program Papua Terang 2020 yaitu dengan melangsungkan peresmian pengelolaan kelistrikan salah satunya adalah di Kabupaten Pegunungan Arfak (PEGAF) Papua Barat. Kabupaten PEGAF sebagai sebuah Kabupaten pemekaran baru, merupakan salah satu kawasan yang masuk dalam program Papua Terang dimana sistem kelistrikan sebelumnya dikelola oleh pemda setempat maka untuk kedepanya akan seluruh aset pembangkit listrik akan dikelola penuh oleh PLN WP2B.

Acara yang berlokasi di Lapangan Upacara Kabupaten PEGAF ini dilangsungkan bersamaan dengan upacara peringatan hari kemerdekaan RI ke 71, yang disaksikan dan dihadiri langsung oleh Bupati PEGAF Yosias Saroy dan Wakilnya Marinus Mandacan, seluruh jajaran pemerintahan daerah setempat, aparat dan tentunya ratusan masyarakat Kabupaten Pegunungan Arfak. Sedangkan dari pihak PLN sendiri turut hadir dan meresmikan Manajer Bidang Perencanaan dari Kantor Wilayah Jayapura Supardi Limbong dan didampingi oleh pejabat lain baik dari kantor wilayah maupun kantor Area Manokwari. Program ini diresmikan dengan ditekanya tombol sirine dan penandatanganan berita acara oleh Bupati

dan Wakil Bupati serta pihak PLN secara bersamaan. Dalam acara tersebut Manajer Bidang Perencanaan Bapak Supardi Limbong mengatakan bahwa

“sejalan dengan program pak presiden yaitu Indonesia Terang, maka PLN Wilayah Papua dan Papua Barat tahun 2016 ini akan melistriki 14 kabupaten yang tersebar di Provinsi Papua dan Papua Barat yang belum dilayani oleh PLN salah satunya adalah Kabupaten Pegunungan Arfak dalam program yang kami punya yaitu papua terang 2020. Selain itu PLN juga memiliki strategi untuk meningkatkan rasio desaberlistrik maka hingga tahun 2020 kami akan berusaha untuk melistriki total 3400 desa yang belum terdapat aliran listrik”

Dengan kerja keras dan komitmen PT PLN WP2B, maka sekarang masyarakat Kabupaten Pegunungan Arfak dapat menggunakan fasilitas listrik selama 24 jam penuh, tentunya dengan mesin Pembangkit Listrik Tenaga Diesel (PLTD) yang kondisinya baik berkapasitas 2 kali 200 KW Mampu menyalurkan aliran listrik kerumah-rumah warga dan perkantoran yang ada disana. Kedepanya PLN WP2B akan terus memberikan pelayanan yang makasimal kepada Kabupaten yang listriknya sudah dikelola oleh PLN.

Pada Provinsi Papua Barat sendiri tahun 2016 sudah terdapat 4 Kabupaten yang sistem kelistrikanya telah berhasil dikelola oleh PLN diantaranya terdapat Kabupaten Pegunungan Arfak, Raja Ampat, Teluk Wondama Wasior dan Ransiki. Kedepanya PT PLN WP2B akan terus berusaha meningkatkan kinerjanya agar mampu mencapai target 100 persen untuk dapat menerangi seluruh wilayah yang ada di Papua Dan Papua Barat secara menyeluruh.

Kantor PLN (Persero) Wilayah Manokwari

Jl Bandung, No 2 Borasi, Manokwari Papua Barat

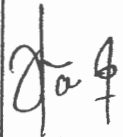



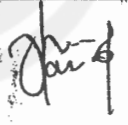


Contact Person: Evelyn Haurissa (081242623247)




Email: usyevelyn76@gmail.com

PT PLN (persero) AREA PAPUA BARAT MANOKWARI


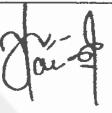
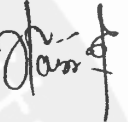



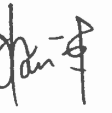
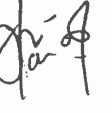
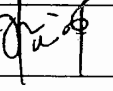
LEMBAR KONTROL AKTIVITAS MAGANG





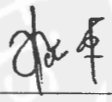

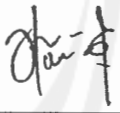
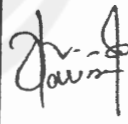
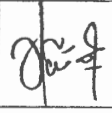

JULI

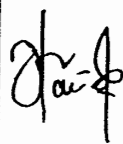
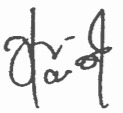

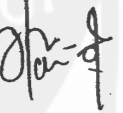
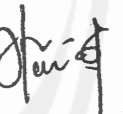
TGL	JENIS KEGIATAN	URAIAN KEGIATAN	NAMA/ PARAF PEMBIMBING	
20/7/16	- Perkenalan kantor	- Perkenalan dengan beberapa staff, divisi karyawan yang bekerja di PLN	Ibu Evelyn	
21/7/16	- Membuat newsletter	- Membuat newsletter untuk edisi bulan Juli 2016 mengenai RAKER semester 1 PLN area manokwari.	Ibu Evelyn	
22/7/16	- Pertemuan dengan Bupati Pegaf - Membuat Press Release	- Mengikuti pertemuan penandatanganan kerjasama antara PLN dengan Bupati Pegaf - Membuat Press Release kegiatan untuk dikirim ke media	Ibu Evelyn	
23/7/16	Kirim release ke media	- Datang dan mengantar Release ke kantor Cahaya Papua dan Media Papua	Ibu Evelyn	
24/7/16				
25/7/16	Media monitoring	- Melakukan media monitoring atas pemberitaan di Koran dan portal berita online	Ibu Evelyn	
26/7/16	Rapat Koordinasi BUMN	- Menghadiri Rapat Koordinasi seluruh BUMN yang ada di Manokwari	Ibu Evelyn	
27/7/16	Menulis artikel	- Menulis artikel untuk masuk dalam majalah Internal PLN Pusat.	Ibu Evelyn	

28/7/16	Persiapan event	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu persiapan untuk event kerjasama PLN dengan Kabupaten Wasior untuk program Papua Terang 	Ibu Evelyn	
29/7/16	Persiapan event 2	<ul style="list-style-type: none"> - Mengirim undangan ke kantor media lokal (koran dan TV lokal), cetak Backdrop dll 	Ibu Evelyn	
30/7/16	Eksekusi Event	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu pelaksanaan event kerjasama PLN dan Kabupaten Wasior untuk program Papua Terang. - Konfirmasi kehadiran media massa. 	Ibu Evelyn	
31/7/16	-	-	-	-



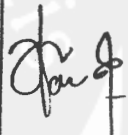
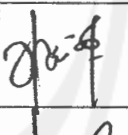
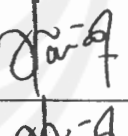
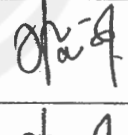
AGUSTUS

TGL	JENIS KEGIATAN	URAIAN KEGIATAN	NAMA/ PARAF PEMBIMBING	
01/8/16	Media monitoring	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan mdia monitoring untuk event kerjasama PLN. - Kliping koran dan memantau pemberitaan di televisi lokal 	Ibu Evelyn	
02/8/16	Back up bagian jaringan	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu membuat laporan gangguan bagian Jaringan 	Ibu Evelyn	
03/8/16	Back up bagian pelayanan pelanggan, ke Kantor Pajak	<ul style="list-style-type: none"> - Daftar online pemasangan listrik baru pelanggan baru - Lapor Bea Matrei ke Kantor pajak 	Ibu Evelyn	
04/8/16	Back up SDM	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu rekap data seragam dinas baru untuk karyawan PLN 	Ibu Evelyn	
05/8/16	Senam sehat, Back up SDM	<ul style="list-style-type: none"> - Senah sehat seluruh karyawan PLN - Rekap data seragam dinas baru karyawan PLN 	Ibu Evelyn	
06/8/16	-	-	-	-
07/8/16	-	-	-	-
08/8/16	Back Up K2K3	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu K2K3 untuk membuat rambu-rambu keselamatan kerja 	Ibu Evelyn	
09/8/16	Layout Newsletter, Back Up pelayanan dan administrasi	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat layout Newsletter untuk edisi agustus, membnatu rekap data pelanggan 	Ibu Evelyn	
10/8/16	Back up pelayanan dan administrasi.	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu bagian pelayanan dan administrasi clipt berkas pelanggan 	Ibu Evelyn	
11/8/16		-		
12/8/16	Persiapan event BUMN Untuk negeri	<ul style="list-style-type: none"> - Koordinasi dan pembagian kupon 	Ibu Evelyn	

		untuk seluruh pegawai		
13/8/16	Eksekusi event BUMN untuk negeri	- Membantu pelaksanaan kegiatan BUMN Untuk Negeri.	Ibu Evelyn	
14/8/16	Rapat persiapan launching Papua Terang	- Menjadi notulen rapat koordinasi kegiatan launching papua terang 2020	Ibu Evelyn	
15/8/16	Launching Program Papua Terang	- Tahap persiapan koordinasi dengan tim di kantor area dan persiapan berangkat	Ibu Evelyn	
16/8/16	Launching Program Papua Terang	- Tahap persiapan, koordinasi dengan penda setempat, presentasi berita acara serah terima pengelolaan listrik	Ibu Evelyn	
17/8/16	Launching Program Papua Terang	- Eksekusi kegiatan, dokumentasi kegiatan	Ibu Evelyn	
18/8/16	Launching Program Papua Terang	- Membuat news release untuk dikirim ke Media papua	Ibu Evelyn	
19/8/16	Membuat press release	- Revisi press release dan kirim release ke media cetak (Koran)	Ibu Evelyn	
20/8/16	-			
21/8/16	-			
22/8/16	Media monitoring, menulis artikel Launching listrik	- Melakukan media monitoring (Koran) terkait kegiatan launching Listrik di Kabupaten Pegaf	Ibu Evelyn	
23/8/16	Menulis news letter edisi agustus	- Membuat Newsletter untuk edisi bulan agustus	Ibu Evelyn	
24/8/16	Back up bagian pelayanan Kliping pemberitaan di media cetak	- Membantu bagian administrasi dan pelayanan pelanggan cetak Berita acara untuk pelanggan baru - Keliping hasil pemberitaan di	Ibu Evelyn	

		koran Media Papua		
25/8/16	Back up bagian pelayanan pelanggan	- Membantu bagian administrasi dan pelayanan pelanggan cetak Beritra acara untuk pelanggan baru	Ibu Evelyn	
26/8/16	Back Up bagian pelayanan dan administrasi	- Membuat membuat RTS untuk 600 pelanggan baru Wsior dan Ransiki.	Ibu Evelyn	
27/8/16		-		
28/8/16		-		
29/8/16	Back up bagian pelayanan dan K2K3	- Laporan Bea Matrei ke Kantor pajak - Mempersiapkan dan mengikuti pelatihan dan pengenalan SMK3 (sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja)	Ibu Evelyn	
30/8/16	Back up bagian pelayanan pelanggan	- Melakukan Cater (Catat Meter) ke pelanggan potensial yang memiliki daya besar.	Ibu Evelyn	
31/8/16	Back up bagian pelayanan pelanggan	- Melakukan Cater (Catat Meter) ke pelanggan potensial yang memiliki daya besar.	Ibu Evelyn	

SEPTEMBER

TGL	JENIS KEGIATAN	URAIAN KEGIATAN	NAMA/ PARAF PEMBIMBING	
01/09/16	Back up bagian SDM	- Membantu bagian SDM merekap data Absen Pegawai bulan Juli dan agustus untuk dijadikan bahan laporan kekantor wilayah	Ibu Evelyn	
02/09/16	Jumat bersih realisasi SMK 3	- Mengikuti kegiatan jumat bersih sebagai realisasi program SMK3	Ibu Evelyn	
03/09/16	-	-	-	-
04/09/16	-	-	-	-
05/09/16	Sosialisasi K3 dan SMK3 dengan vendor/mitra kerja	- Menjadi notulen dalam kegiatan rapat dan sosialisasi SMK3 dengan Mitra kerja PLN Manokwari	Ibu Evelyn	
06/09/16	Membuat newsletter	- menulis newsletter untuk edisi bulan September 2016	Ibu Evelyn	
07/09/16	Membuat newsletter	- menulis newsletter untuk edisi bulan September 2016	Ibu Evelyn	
08/09/16	Back up bagian SDM	- rekap data foto untuk id card baru pegawai PLN Manokwari	Ibu Evelyn	
09/09/16	Back Up k2k3	- membuat job descriptions masing-masing karyawan PLN Manokwari	Ibu Evelyn	